**REPÚBLICA DOMINICANA**

MEMORIA

INSTITUCIONAL

AÑO 2020



INSTITUTO POSTAL DOMINICANO

MEMORIA

INSTITUCIONAL

AÑO 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

[PRESENTACIÓN 7](#_Toc58956979)

[II. RESUMEN EJECUTIVO 8](#_Toc58956980)

[Logros alcanzados durante el gobierno del presidente Luis Abinader 9](#_Toc58956981)

[III. Información Institucional 11](#_Toc58956982)

[¿Quiénes somos? 11](#_Toc58956983)

[Misión 12](#_Toc58956984)

[Visión 12](#_Toc58956985)

[Valores 12](#_Toc58956986)

[Historia 12](#_Toc58956987)

[Base legal 3](#_Toc58956988)

[IV. Resultados de la Gestión del Año 3](#_Toc58956989)

[a) Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía 3](#_Toc58956990)

[b) Indicadores de Gestión 5](#_Toc58956991)

[1. Perspectiva Estratégica 6](#_Toc58956992)

[2. Perspectiva Operativa 8](#_Toc58956993)

[3. Perspectiva de los Usuarios 11](#_Toc58956994)

[c) Otras acciones desarrolladas 14](#_Toc58956995)

[c.1). Desarrollo del Potencial Comercial del INPOSDOM 14](#_Toc58956996)

[c.2). Alianzas Interinstitucionales 15](#_Toc58956997)

[1. Alianza Mia Cargo 15](#_Toc58956998)

[2. Alianza Parque Cibernético de Santo Domingo 15](#_Toc58956999)

[3. Relaciones internacionales 16](#_Toc58957000)

[c.3). Proyectos Internacionales 16](#_Toc58957001)

[1. Proyecto para modernización del EMS. 16](#_Toc58957002)

[2. Proyecto para modernización de las Operaciones. 17](#_Toc58957003)

[c.3) Prevención del Covid-19 17](#_Toc58957004)

[1. Medidas de prevención 17](#_Toc58957005)

[2. Pruebas y resultados 17](#_Toc58957006)

[V. Gestión Interna 19](#_Toc58957007)

[a) Desempeño Financiero 19](#_Toc58957008)

[c.1). Liquidación deudas pendientes 19](#_Toc58957009)

[c.2). Inversiones 19](#_Toc58957010)

[b) Contrataciones y Adquisiciones 22](#_Toc58957011)

[b.1). Inversiones en logística internacional 22](#_Toc58957012)

[b.2). Inversiones en logística nacional 24](#_Toc58957013)

[b.3). Inversiones en infraestructura 25](#_Toc58957014)

[c) Formación y Recursos Humanos 26](#_Toc58957015)

[C.1). Eventos de capacitación del personal 27](#_Toc58957016)

[C.2). Taller sobre servicio al cliente 27](#_Toc58957017)

[C.4) Curso identificación con la empresa 28](#_Toc58957018)

[C.5) Asistencia Técnica MAP 28](#_Toc58957019)

[C.6) Taller CAF 28](#_Toc58957020)

[VI. Implementación y Certificaciones de Calidad alcanzadas 28](#_Toc58957021)

[a) Medición de atributos de calidad específicos 30](#_Toc58957022)

[b) Medición de la calidad percibida por mes 31](#_Toc58957023)

[c) Carta Compromiso al Ciudadano 32](#_Toc58957024)

[d) Marco Común de Evaluación CAF 32](#_Toc58957025)

[VII. Proyecciones al Próximo Año 32](#_Toc58957026)

[VIII. Anexos 34](#_Toc58957027)

[1. Auditoria de Desafíos Encontrados 34](#_Toc58957028)

# PRESENTACIÓN

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), presenta su Memoria Institucional 2020, con el propósito de dar a conocer los avances que se han materializado durante la presente gestión y apegándonos a lo establecido en el Eje No. 1, en su objetivo General 1.1, que establece una “Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados”. En ese sentido el Inposdom ha continuado los esfuerzos para mejorar su desempeño en indicadores de gestión de la calidad interna y los relacionados con el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Presidencial (SMMGP).

El 2020 ha sido un año desafiante para todo el mundo. Especialmente para la administración pública Dominicana, que no sólo vivió un los efectos de la pandemia mundial del COVID-19, sino que atravesó un intenso período electoral y de transición gubernamental.

El mundo ha cambiado, y en este 2020 los cambios han sido más bruscos y vertiginosos de lo que muchos podríamos esperar. Pero el correo Dominicano, tal como lo ha hecho el gobierno del presidente Luís Abinader, no ha de cruzar los brazos frente a la incertidumbre.

Este desafío sólo ha logrado que esta administración pueda ponerse de pie con una voluntad más fuerte y decidida, con una visión institucional clara que precede la visión nacional expresada el nuevo gobierno.

Desde nuestra perspectiva, lo expuesto en estas memorias constituyen es una expresión del compromiso que la presente gestión del INPOSDOM está dispuesta a asumir. El gobierno Dominicano está cambiando, y nosotros cambiamos con él.

Estamos dejando de ser una institución puramente tradicional para transformarnos en una entidad moderna, competitiva y autoexigente para garantizar el mejor servicio para el pueblo.

Estamos dejando de ser sólo un correo, para transformarnos en un aliado valioso para el usuario, para los empresarios, para las PyMES… siendo a la vez un poderoso brazo ejecutor de las políticas de gobierno que requieran la capacidad logística y la capilaridad nacional con la que contamos.

Este documento recoge la evidencia básica de cómo la el Inposdom ha iniciado el cumplimiento de las promesas, metas e iniciativas del Plan de Gobierno. Se está convirtiendo en un brazo ejecutor de muchos compromisos presidenciales que se han empezado a cumplir y aquellos que están siendo gestionados por la institución;

Presentamos las iniciativas realizadas para cumplir con los Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible; las acciones desplegadas para la construcción de capacidades institucionales que mejoran los servicios prestados a la ciudadanía.

Exponemos los logros que están empezando a posicionar el Correo Dominicano en referente para otros Operadores Postales de la región.

Muestra las estrategias aplicadas para dar solución a los problemas multifactoriales que encontramos al tomar posición y los acuerdos interinstitucionales que estamos firmando para facilitar el avance de programas y proyectos y la interoperabilidad de los sistemas y plataformas;

Estamos cambiando, y lo hacemos para convertirnos en una institución capaz de para entregar a la población Dominicana la posibilidad de enviar y recibir sus valores a través de un servicio público en el que, sin lugar a dudas, se pueda confiar.

# II. RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), presenta su Memoria Institucional 2020, con la finalidad de dar a conocer los avances que se han materializado durante el presenté período.

En el Eje No. 1, en su objetivo General 1.1, que establece una “Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados”, siguiendo esta premisa el Inposdom ha realizado esfuerzos para mejorar sus indicadores de Calidad Interna, los sistemas de medición característicos de la Res Postal Internacional y, especialmente el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Presidencial (SMMGP).

Dado que más de la mitad del presente año transcurrió sin actividad o con muy escaso movimiento debido a las circunstancias sanitarias que atraviesa el mundo a raíz del Covid-19, vamos a circunscribir los logros evidenciados en este resumen a los últimos meses del año, especialmente a partir de la toma de posesión del actual gobierno.

## Logros alcanzados durante el gobierno del presidente Luis Abinader

La Carta Compromiso al Ciudadano desarrollada y está en proceso de relanzamiento.

El indicador más importante alineado al Eje 1 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, la Aplicación de la Ley 200-04, que, durante el primer semestre del año 2020, se mantuvo una puntuación de un 100%, tuvo algunas fluctuaciones durante el segundo semestre, pero actualmente se encuentra en 89% a, esto es, debido a una actualización de acuerdo a la nueva resolución de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Uno de los logros en el Índice de Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (iTICge) e implementación del Gobierno Electrónico, es el rediseño de nuestro portal institucional y la habilitación del sub-portal de transparencia, por el obtuvimos la Certificación en las Normas de Tecnología de la Información (NORTIC) A2.

En su interés de apoyar las iniciativas del Gobierno Central y contribuir con el desarrollo del comercio electrónico, el INPOSDOM continua sumergido en el Proyecto Preparación Operativa para el Comercio Electrónico (POCE), proyecto para los correos del mundo liderado por la Unión Postal Universal (UPU),

Con la implementación de una política institucional de tecnificación de nuestro capital humano, se han generado más de 200 empleos en los últimos tres meses, entre los cuales el 40% ha sido guardado para garantizar la participación activa de la mujer y promover la igualdad de género.

Se han desarrollado proyectos de inversión interna

Ha sido liquidado más del 65% de las deudas preexistentes al momento de la transición administrativa.

Se han realizado inversiones millonarias para mejorar la infraestructura y garantizar la efectividad logística de nuestra red de distribución nacional.

Se han llevado a cabo acuerdos interinstitucionales para mejorar la calidad del servicio y facilitar el acceso a recursos y colaboración técnica.

Han sido fortalecidos y relanzados los servicios de mayor demanda comercial para la población. Estos son el Express Mail Service y el Inpospak.

Se han abierto posibilidades de intercambio técnico, económico y cultural con 10 paises a travez de sus respectivas embajadas en el país.

El Inposdom ha agilizado su proceso de pre-distribución a través de un acuerdo de Declaración aduanal con la Dirección Nacional de Aduanas.

Se ha incrementado en un 45% la percepción de ingresos por venta de servicios y hemos ampliado el horario de servicio para facilitar el acceso una población aún mayor.

Especialmente, a travez de un sistema de medición constante de la calidad, se ha evidenciado el incremiento de un 60% en la percepción de calidad del servicio del Inposdom en los últimos 3 meses.

Con cada proyecto, el Inposdom se está transformando en una institución pública moderna, factible, rentable y competente a la altura de las exigencias actuales de la Sociedad Dominicana.

# III. Información Institucional

## ¿Quiénes somos?

El Instituto Postal Dominicano es una Institución pública descentralizada, con carácter autónomo, patrimonio propio e independiente y duración ilimitada, destinado a realizar el servicio de recibir transportar y entregar la correspondencia a nivel nacional e internacional a través de una red de oficinas postales en todo el territorio nacional y apoyados en la Red Postal Universal.

Es una institución de servicios de comunicación que asume la responsabilidad nacional de prestar el Servicio Postal con eficiencia y calidad, y que ofrece diversas opciones de servicios especializados de comunicación a la ciudadanía.

Es además el operador designado de la Red Postal Universal en República Dominicana, responsable de garantizar la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) en condiciones de calidad y asequibilidad. Cuenta entonces con los deberes y derechos de ser miembro de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

### 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.

### 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.

### Valores

* Eficiencia
* Compromiso
* Excelencia
* Vocación de Servicio
* Transparencia.

### Historia

El 16 de noviembre de 1963, mediante la Ley No. 40 sobre Comunicaciones Postales, se crea la Dirección General de Correos, como una dependencia de la Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones, para regular el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional.

En la Ley No. 307, del 15 de noviembre de 1985, se creó el Instituto Postal Dominicano, organismo autónomo, dirigido por una Junta de Directores sustituyendo la Ley No. 40. A partir del primer gobierno constitucional del Doctor Joaquín Balaguer, en 1966, se inició el proceso de modernización de este vital servicio público, con presencia a nivel nacional e internacional y conexiones directas con los correos del mundo.

En la actualidad, el servicio postal dominicano moviliza cada año decenas de miles de cartas, documentos y paquetes, además, compras en línea incluyendo transferencias de dinero en las principales monedas del comercio mundial.

### Base legal

El servicio postal dominicano (y el INPOSDOM como prestador oficial) está amparado bajo la Ley No. 40 sobre Comunicaciones Postales y la Ley No. 307 que crea el Instituto Postal Dominicano. Está sujeto además a las disposiciones de los convenios de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP) sobre el manejo y condiciones de prestación mínima del Servicio Postal Universal, válidas para todos los países miembros.

# IV. Resultados de la Gestión del Año

## Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROGRAMAS DE DESARROLLO** | **Objetivos Estratégicos por Programa y Eje del PEI** | **Objetivos Específicos** | **Estrategias del PEI** | **CUMPLIDAS** | **PARCIALES** | **PENDIENTES** |
| PROGRAMA 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. | Reducir los tiempos de entrega fortaleciendo la red de distribución para cumplir los requerimientos del usuario. | 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. | 80% | 5% | 15% |
| Fortalecer los sistemas de control para garantizar la integridad de los envíos. | ES2.1. Fortalecimiento de los procesos de inspectoría, seguridad y supervisión postal para la certificación bajo las Normas S58 y S59 de Seguridad Postal. | 75% | 15% | 10% |
| ES2.3. Equipamiento en tecnología de seguridad postal, registro y rastreo de correspondencia. | 70% | 30% |  |
| PROGRAMA 2. Fortalecimiento de los mecanismos de Control y gestión de la calidad. |  | 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. (Ver anexo: SCI). | 75% | 25% |  |
| PROGRAMA 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. | 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. | 80% | 20% |  |
| **EJE 4. Impulso a la fuerza de ventas y comercio electrónico** | O4. Incrementar la participación de mercado desarrollando una estrategia focalizada que mejore las ventas y reditúe mayores ingresos a la institución. |  | ES15. Impulsar la fuerza de ventas, incursionando desarrollando nuevos mercados y agregando valor a los servicios. | 25% | 75% |  |

## Indicadores de Gestión

##### i.1). Avances en objetivos específicos de la END

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Institución | Productos | Resultados |
| Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) | Personas físicas y/o jurídicas que reciben y envían productos postales nacional e internacional según los estándares del sector. | 85% |

* *Comportamiento de la producción Enero-Diciembre 2020*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Producción pública | Unidad de Medida | Línea Base | Producción | Producción | % de Avance Respecto a lo Planeado |
| 2019 | Planeada | Generada |
|  | 2020 | Ene-Dic |
|  |  | 2019 |
| Ingresos por Servicios | Millones de RD$/Año | RD$98,139,698.50 | RD$151,915,000.00 | RD$104,323,389.92 | 64.43% |
|
| Cobertura Poblacional | % Cobertura | 96% | 98% | 98% | 100% |

### 1. Perspectiva Estratégica

#### i. Metas Presidenciales

Reconociendo que el sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), es una moderna herramienta para dar seguimiento a las acciones implementadas por entidades gubernamentales, Inposdom ha adoptado este mecanismo metodológico para el monitoreo de las metas presidenciales y Plan de Desarrollo Institucional.

#### ii. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Conscientes de la responsabilidad de impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015-2030), también conocidos por sus siglas ODS, Inposdom se ha asegurado de vincular sus principales estrategias de gestión a dichos objetivos mundiales.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROGRAMAS DE DESARROLLO** | **Objetivos Estratégicos por Programa y Eje del PEI** | **ODS Relacionado** |
| **PROGRAMA 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. | ODS 10 .Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos. I ODS 17. Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible. |
| **PROGRAMA 2. Fortalecimiento de los mecanismos de Control y gestión de la calidad.** | O2. Fortalecer los sistemas de control para garantizar la integridad de los envíos. | ODS 9. Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación. |
| **PROGRAMA 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. | ODS 17. Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible. |
| **EJE 4. Impulso a la fuerza de ventas y comercio electrónico** | O4. Incrementar la participación de mercado desarrollando una estrategia focalizada que mejore las ventas y reditúe mayores ingresos a la institución. | ODS 9. Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación. |

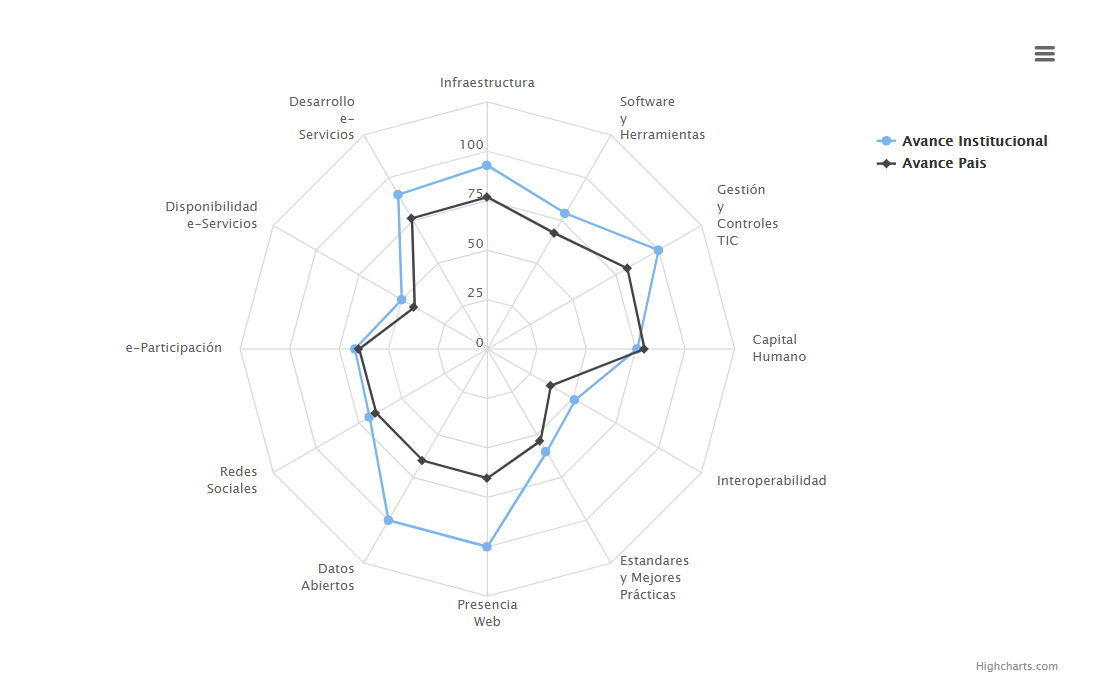
#### iii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SISMAP | ITIGCE | NOBACI | LEY 200-04 | COMPRAS |
| 56% | 77% | 66% | 98% | 88% |

### 2. Perspectiva Operativa

#### i. Índice de Transparencia

#### ii. Índice de Uso Tic e implementación Gobierno Electrónico



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Peso categoría** | **Puntuación** |
| **iTICge 2018** | **100** | **77.39** |
| **USO DE LAS TIC** | **20** | **18.25** |
| **Infraestructura** | **7** | **6.5** |
| **Software y Herramientas** | **6** | **4.75** |
| Desarrollo de Software | 2 | 2 |
| Políticas de Software | 4 | 1.75 |
| **Gestión y Controles TIC** | **7** | **6** |
| Seguridad Física | 2 | 2 |
| Seguridad Lógica | 2 | 2 |
| Controles TIC | 3 | 3 |
| **IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB** | **30** | **20.5** |
| **Capital Humano** | **8** | **5.9** |
| Brecha de Género TIC | 3.5 | 1.4 |
| Capacitación | 2 | 2 |
| Gestión de Proyectos | 2.5 | 2.5 |
| **Interoperabilidad** | **7** | **3.6** |
| Acuerdo y Gestión | 4 | 3.6 |
| Nortic A4 | 3 | 0 |
| **Estándares y Mejores Prácticas** | **10** | **6** |
| Buenas Prácticas Internacionales | 6 | 2 |
| Buenas Prácticas Nacionales | 4 | 4 |
| **Presencia Web** | **5** | **5** |
| Presencia | 2 | 2 |
| Nortic A2 | 3 | 3 |
| **GOBIERNO ABIERTO y e-PARTICIPACIÓN** | **25** | **21.2** |
| **Datos Abiertos** | **7** | **7** |
| Publicación y Facilidades de Acceso al Ciudadano | 4.5 | 4.5 |
| Nortic A3 | 2.5 | 2.5 |
| **Redes Sociales** | **8** | **5.5** |
| Presencia y Manejo de las Redes | 5.5 | 5.5 |
| Nortic E1 | 2.5 | 0 |
| **e-Participación** | **10** | **8.7** |
| Gestión del Espacio y Nivel de Participación | 7 | 5.7 |
| Prueba Anónima | 2 | 2 |
| Vinculación al Sistema 311 | 1 | 1 |
|  |  |  |
| **DESARROLLO DE e-SERVICIOS** | **25** | **20.44** |
| **Disponibilidad de e-Servicios** | **8** | **5** |
| Disponibilidad Web y Aplicación Móvil | 5 | 5 |
| Nortic A5 | 3 | 0 |
| **Desarrollo de e-Servicios** | **17** | **15.44** |
| Informativos | 8.5 | 8.5 |
| Interactivos | 8.5 | 6.94 |
| Transaccionales | N/A | 0 |

#### iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

### 3. Perspectiva de los Usuarios

#### i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

Con relación a las perspectivas del Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadanas, durante el 2020 hemos recibido 16 reclamación que han recibido respuesta en tiempo y forma.

##### Estadísticas de solicitudes de acceso a la Información vía la OAI

##### ii. Entrada de servicios en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos

##### Auditoria de Seguridad física y lógica

A sabiendas que el estudio de la seguridad puede verse desde diferentes perspectivas, cada una de ellas con sus propias fuentes de las amenazas a los sistemas, INPOSDOM se dispuso realizar una primera auditoría general de seguridad física y lógica.

La seguridad física trata de la protección de los sistemas ante amenazas físicas. Consiste en la aplicación de barreras físicas y procedimientos de control, como medidas de prevención y contramedidas, ante amenazas a los recursos e informaciones confidenciales. Desastres naturales, sabotajes internos o externos, etc., forman parte de este tipo de seguridad.

La seguridad lógica protege la información dentro de su propio medio mediante el uso de herramientas de seguridad. Se puede definir como conjunto de operaciones y técnicas orientadas a la protección de la información contra la destrucción, la modificación, la divulgación indebida o el retraso en su gestación.

Al momento de la realización del presente informe, se ha puesto en marcha la realización de un plan de mejora para prevenir las amenazas identificadas en la auditoría y proponer mejoras de infraestructura y proceso relacionados con la seguridad informática de la institución.

##### Creación del Centro de Digitación CDS

El centro de digitación facilita la actualización de los requerimientos de información del CDS, mejorando proceso del Servicio de secuencia de direcciones descrito en el Manual de correo nacional.

Algunos beneficios obtenidos del uso afectivo del sistema CDS (Secuencia de entrega computarizada) son:

• Direcciones completas y precisas

• Reducción del correo que no se puede entregar según la dirección

• Mayor capacidad de entrega

• Acceso a descuentos por saturación de secuencias de caminata

• Capacidad para identificar direcciones marcadas como vacantes o estacionales

• El producto CDS se distribuye a clientes calificados cada dos meses o semanalmente.

##### Aplicación normas ITILL e ISO 27000

Se ha iniciado el proceso de aplicación en el INPOSDOM de dos de las normas mejor valoradas en cuanto a sistemas de Gestión de Tics:

Estas son: Normas ITILL y Norma ISO 27000

ITIL no es una norma o estándar. Es un marco de asesoramiento y mejores prácticas. La norma que define la Gestión de servicios de TI es ISO 20000, que esencialmente se basa en las mejores prácticas de ITIL.

La principal diferencia entre ISO 20000 e ITIL es que ISO 20000 le aporta la metodología y el marco referencial para armar las piezas del rompecabezas de ITSM. Por otro lado, ITIL le brinda los detalles (las mejores prácticas) sobre cómo gestionar cada uno de los procesos de su organización.

## c) Otras acciones desarrolladas

## c.1). Desarrollo del Potencial Comercial del INPOSDOM

#### 1. Relanzamiento INPOSPAK

Uno de los servicios que abre más posibilidades por su naturaleza moderna y atractiva es el Inpospak. Un servicio reservado específicamente para transportar artículos comprados a través de plataformas digitales.

Es del interés de esta administración que Inpospak pueda explotar su potencial de servicio para competir en el mercado del comercio electrónico en calidad y precio de manera que las compras por internet sean una realidad cada vez más cercana para el usuario dominicano.

Por lo anterior expuesto, el servicio está siendo relanzado, con una estrategia de branding y gestión de servicio al nivel de los más altos estándares en materia de paquetería y logística postal.

#### 2. Uniformidad del personal

Estamos cambiando, y ese cambio hade hacerse evidente en todas las esferas. El uniforme es de vital importancia para refrescar la imagen Inposdom frente al usuario. También para el empleado es fundamental su uniforme porque le da presencia y seguridad para su trabajo y el buen desempeño del mismo.

#### 3. Emisiones Postales

La filatelia es uno de las responsabilidades que más distinguen el mundo del correo. Es especialmente interesante por el valor cultural que ofrece y la capacidad de transmitir ideas entre países e ir contando historias de generación en generación.

Durante estos primeros 100 días de gobierno hemos realizado dos importantes actos de puesta en circulación de especies filatélicas.

##### Honor Ángel Amado Pared Gómez

Se puso en circulación la emisión postal en honor al Dr. Ángel Amado Pared Gómez "Ciudadano Ejemplar", en un evento liderado por nuestro Director General Adán Peguero y Alejandro Vignieri, presidente de la Sociedad Filatélica Dominicana.

El Dr. Pared Gómez, fue un ciudadano que supo impulsar grandes iniciativas sobre todo desde el comercio, destacándose con sus inicios en su Colmado Paramount, lugar de encuentro de intelectuales, profesionales y revolucionarios.

##### Gesto de Solidaridad Argentina-Rep. Dominicana.

Se puso en circulación la emisión postal “Gesto de Solidaridad República de Argentina con República Dominicana", motivada por la amplia relación de amistad y colaboración forjada a lo largo de la historia.

El evento estuvo encabezado por el Director General del Inposdom y la Embajadora de la República de Argentina, quien se hizo acompañar algunas personalidades de nuestra institución, miembros de la Sociedad Filatélica Dominicana y parte de la delegación diplomática de INPOSDOM.

#### 4. Encuentro con Clientes EMS

Con el objetivo de presentar las novedades de Inposdom y dar a conocer el proceso de envío de paquetería, se realizó́ un importante encuentro con un grupo de clientes asiduos del servicio EMS, actividad que lideró nuestro Director General. Adicional a este evento, la Dirección Comercial y el Dpto. de Servicio al Cliente, y la Coordinadora de Servicio al Cliente, se reunieron con el Secretario General de la Liga Municipal Dominicana, para conversar sobre distintos temas que permitan generar alianzas estratégicas entre ambas instituciones.

## c.2). Alianzas Interinstitucionales

### Alianza Mia Cargo

Como fue mencionado en el titulo 4.4.1. el INPOSODON ha reactivado una alianza estratégica con la empresa de Paquetería Internacional Mia Cargo a través de la que se facilitará el acceso a los dominicanos, tanto usuarios independientes como a las PyMES, para beneficiarse de las ventajas del comercio electrónico de a través de un servicio ágil, seguro y económicamente accesible.

### Alianza Parque Cibernético de Santo Domingo

Está programado para la primera semana de diciembre 2020 la formalización mediante firma de un acuerdo interinstitucional con el Parque Cibernético de Santo Domingo que facilitará el acceso a formación, intercambio de experiencias y otros mecanismos de apoyo interinstitucional entre INPOSDOM y el Parque Cibernético de Santo Domingo

### Relaciones internacionales

Con el propósito de ampliar a nuevos horizontes el alcance del Servicio Postal Dominicano, se ha agotado una agenda de encuentros entre el INPOSDOM y diferentes embajadas de países americanos, desde los que se han abierto posibilidades de cooperación interinstitucional con cada uno de ellos.

Entre los países con los que nos encontramos actualmente en proceso de negociación para cooperación técnica interinstitucional podemos mencionar los siguientes:

1. Embajada de México
2. Embajada de Guatemala
3. Embajada de Argentina
4. Embajada de Colombia
5. Embajada de Brasil

## c.3). Proyectos Internacionales

La República Dominicana, a través del INPOSDOM, es suscriptor del convenio postal universal y miembro activo de las agencias de regulación postal internacional, UPU (Unión Postal Universal) y UPAEP (Unión Postal de las Américas España y Portugal).

Como miembro, tiene acceso a ciertas responsabilidades, pero también beneficios, entre ellos, la posibilidad de presentar proyectos de inversión y/o cooperación técnica.

Aprovechando esa coyuntura lo técnicos del han presentado un proyecto a cada una de las organizaciones con el propósito de aprovechar al máximo los recursos para mejorar la calidad del servicio.

### Proyecto para modernización del EMS.

Se presento y fue aprobado un proyecto a la UPAEP por la suma de casi US$14,000 para modernizar con equipos de última generación las instalaciones del EMS en la sede central de INPOSDOM y mejorar la capacidad de respuesta al usuario a través de sistemas de seguimiento y localización de envíos postales.

### Proyecto para modernización de las Operaciones.

Se presento y está en proceso de aprobación final un proyecto a la UPU por la suma de casi US$235,000 para la instalación de la última versión del IPS (International Postal Servicie) un software utilizado por los correos del mundo para monitorear el movimiento de la correspondencia. Estos recursos servirán además para modernizar con equipos de última generación las instalaciones del Área Operativa en la sede central de INPOSDOM y las Administraciones Postales en las provincias de todo el país.

## c.3) Prevención del Covid-19

En INPOSDOM, somos conscientes de la amenaza a la que estamos todos expuestos producto de la pandemia del COVID-19 que ha contaminado el mundo. Pero también somos conscientes de la responsabilidad que tenemos para disminuir la propagación del virus disminuyendo al máximo los efectos negativos en la productividad de la institución.

### Medidas de prevención

A continuación, enumeramos algunas de las medidas que hemos aplicado para contrarrestar la propagación de la pandemia.

* Realización de chequeos de salud diarios.
* Aplicación de una evaluación de riesgos en la sede central y administraciones postales.
* Fomento del uso de cubiertas de tela para la cara en el lugar de trabajo.
* Implementación de políticas y prácticas de distanciamiento social en el lugar de trabajo
* Mejorar el sistema de ventilación del edificio
* Un cuadro que describa los controles de ingeniería, administrativos y el equipo de protección personal (EPP) que los empleadores pueden usar para ayudar a prevenir la propagación del COVID-19 en el lugar de trabajo.

### Pruebas y resultados

De igual forma, se han desarrollado operativos específicos para determinar la incidencia del COVID 19 entre los colaboradores de la institución. Los resultados obtenidos a la fecha son los siguientes.

|  |  |
| --- | --- |
| **Pruebas Aplicadas** | **Casos Positivos** |
| 376 | 7 |

# V. Gestión Interna

## a) Desempeño Financiero

### c.1). Liquidación deudas pendientes

Una de los ejes centrales de la estrategia de gestión que hemos ideados para el INPOSDOM es la promoción de alianzas interinstitucionales y el fomento de relaciones comerciales eficientes con el sector privado. Dado esto, recuperar la confianza de los proveedores fue uno de los puntos primarios en el plan de trabajo de los primeros 100 días de gobierno.

Tras un análisis íntegro de nuestros técnicos en planificación, presupuesto y finanzas, se programó la amortización parcial o total las deudas con cada uno de los prestadores de servicio. El importe del dinero proyectado para los primeros 3 meses de administración se presupuestó en distintas instancias de tiempo como, en pagos semanales o mensualidades, en las cuales se incluyeron, en los casos en que fue requerido, una porción de interés.

A la fecha, ya ha sido amortizada, en sentido general, el 65% de las deudas que encontramos activas en sentido general. Muchas de las cuales ya han sido canceladas con el 100% del pago a proveedor. Un resumen detallado de la ejecución presupuestaria de este plan de amortización se presenta en la tabla no. 2..

### c.2). Inversiones

Paralelamente a la liquidación de los compromisos financieros activos identificados mediante a la auditoría citada en el capítulo 1, dispusimos un porcentaje del ingreso institucional para responder a las principales necesidades logísticas y de infraestructura que padecía la institución.

La idea inicial fue dedicar recursos a la subsanación preventiva de algunos costes asociados a la cadena de valor o el bienestar general de la institución. Un plan para cumplir ciertos objetivos que garanticen a la institución beneficios tangibles en el menor tiempo.

Con estas inversiones hemos asumido un coste de oportunidad, renunciando a esos recursos en el momento de su ejecución para lograr el beneficio que ahora estamos recibiendo.

Para facilitar su lectura y entendimiento hemos clasificado estas inversiones en 3 grandes rubros:

a) Inversiones en logística internacional,

b) Inversiones en logística doméstica y

c) Inversiones en infraestructura

A continuación, ofrecemos detalles de cada una.

Tabla 2 Liquidación de deudas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Deudas |  | Proveedor | Deuda  Preexistente | Total Saldado | % |
| Comunicaciones | Claro Dom. | | 1.447.548,76 | 1.220.779,41 | 84% |
| Altice. | | 382.517,68 | 382.517,68 | 84% |
| Transportación |  | Sunix. | 960.000,00 | 960.000,00 | 100% |
|  | Listín Diario | 2.624.875,00 | 524.975,00 | 100% |
|  | American Airlines | 698.986,86 | 698.986,86 | 100% |
|  | Américas Cargo | 195.610,22 | 195.610,22 | 100% |
| Alquiler Equipos |  | American Bussines Machine | 388.231,80 | 388.231,80 | 100% |
|  | D’ Oficina y Suministros Acevedo | 129.214,72 | 64.607,36 | 50% |
|  | CECOMSA | 9.384,00 | 9.384,00 | 50% |
|  | Latín Solutions | 50.240,10 | 50.240,10 | 100% |
|  | Dis Trading | 18.470,80 | 18.470,80 | 100% |
|  | Offitek SRL | 139.442,72 | 139.442,72 | 100% |
|  | SER NET SRL | 47.200,00 | 47.200,00 | 100% |
| Electricidad |  | Edesur | 1.523.970,89 | 520.156,34 | 34% |
| Alcohol |  | Sociedades DSRD | 32.000,00 | 32.000,00 | 100% |
| Mascarillas |  | Sociedades DSRD | 17.270,00 | 17.270,00 | 100% |
| Precintos de Seguridad |  | Royal Pack Seguridad | 189.390,00 | 181.365,00 | 34% |
| Papelería e Impresos | Rajd Comercial Srl | | 142.780,00 | 142.780,00 | 100% |
|  |  | Improformas | 94.400,00 | 94.400,00 | 100% |
| Artículos de Oficina |  | Servi Solutions ND | 82.804,14 | 82.804,14 | 100% |
| Servicios Personales |  | Servicios Militares | 28.600,00 | 28.600,00 | 100% |
|  |  | Nómina Militar | 525.034,00 | 525.034,00 | 100% |
|  |  | Total deudas amortizadas | 9.727.971,69 | 6.324.855,43 | 65% |
|  | *Fuente: Informe presentado por el dpto. Financiero* | | | | |

## b) Contrataciones y Adquisiciones

### b.1). Inversiones en logística internacional

Siendo el operador postal nacional, uno de los compromisos de INPOSDOM es ser el principal promotor del envío y recepción de paquetería internacional para el usuario en general y como apoyo a las pequeñas y grandes empresas. Especialmente ahora que estamos impulsando el comercio electrónico nacional a través de la red postal del gobierno.

Por lo tanto, esta administración ha adaptado su plan la aplicación de soluciones inmediatas a cualquier tipo de conflicto financiero que ponga en riesgo la tramitación ágil, efectiva y segura de la correspondencia de entrada y salida.

Los detalles de las principales inversiones ejecutadas durante los primeros 100 días de gobierno se detallan en la tabla 3.

Tabla 3 Inversiones transporte internacional

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pago** | **Beneficiario** | **Monto** |
| 21296 | American Airlines | 831.198,23 |
| 21283 | Las Américas Cargo | 23.388,11 |
| 21357 | American Airlines | 663.752,52 |
| 21282 | Las Américas Cargo | 42.830,82 |
| 21597 | American Airlines | 83,490,00 |
| 21405 | Las Américas Cargo | 40.840,35 |
| **Total Inversiones Transporte Internacional** | | **1.602.010,03** |
|  |  |  |
| *Fuente: Informe presentado por el dpto. Financiero* | | |

### b.2). Inversiones en logística nacional

La logística en Correos abarca todas las operaciones que se producen desde que el cliente accede a nuestra red para enviar una carta o paquete hasta la entrega efectiva al destinatario final. Siendo así, no es una opción para esta administración poner en riesgo las vías a través de las cuales el trabajo que realizamos llega al pueblo dominicano, que son nuestro usuario principal. Nos referimos a la logística de distribución interna.

Nos hemos asegurado de cumplir con los requisitos de lugar para que se garantice la distribución diaria a las 186 agencias postales que cubren el 100% del territorio nacional. Esto a través del proveedor de transporte doméstico interurbano para INPOSDOM, el Listín Diario.

La tabla no. 4 detalla los pagos de esta inversión.

Tabla 4 Inversiones en transporte doméstico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pago** | **Beneficiario** | **Monto** |
| 21273 | Listín Diario | 249.362,50 |
| 21275 | Listín Diario | 249.362,50 |
| 21356 | Listín Diario | 249.362,50 |
| 21358 | Listín Diario | 249.362,50 |
| 21585 | Listín Diario | 249.362,50 |
| 21586 | Listín Diario | 249.362,50 |
| **Total Inversiones Transporte Doméstico** | | **1.496.175,00** |
| *Fuente: Informe presentado por el dpto. Financiero* | | |

### b.3). Inversiones en infraestructura

La infraestructura, representada especialmente en sus edificaciones, constituyen el acervo físico y material con el que cuenta la organización para el desarrollo de sus actividades productivas. No solo constituyen una de las garantías de seguridad y resguarde de los miles de toneladas de valiosa mercancía que se nos confía cada día, sino que también sugiere una parte importante de la representación pública de la institución.

De ahí la envergadura de contar con una infraestructura robustecida y bien cuidada.

En nuestro plan estratégico hay señalado todo un plan de intervención civil que abarcará prácticamente todo el país en los próximos 10 meses. No obstante, algunos casos son de una urgencia tal que ameritan acciones inmediatas.

Durante este tiempo hemos realizado acciones:

1. Remozamiento de la Oficina de Cambio y toda la planta física del área operativa en nuestra sede central.
2. Reparación de accesos, puertas enrollables y mecanismos de seguridad.
3. Limpieza y remoción de detalles menores en el 60% de las agencias postales, especialmente la sede central.

En la tabla no. 5 se muestran las inversiones puntuales que han representado mayor inversión en nuestro plan de mejoramiento de planta física.

Tabla 5 Inversiones en infraestructura

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pago** | **Objetivo** | **Monto** |
| 21621 | Remozamiento Estafeta de Boca Chica | 332.990,00 |
| Varios | Remozamiento Comedor de Colaboradores | 61,324.00 |
| **Total Inversión Infraestructura** | | **332.990,00** |

## Formación y Recursos Humanos

Si hay algo con lo que esperamos distinguir esta administración en el INPOSDOM es el enfoque en la gente. Es decir, la potenciación de los Recursos Humanos que simbolizan, desde nuestra perspectiva de gerencia, el alma de cualquier organización.

El capital humano es el factor clave para que una empresa tenga éxito. Son el recurso más importante y básico con el que se puede contar. Más que empleados individuales, son socios y colaboradores necesarios para que la institución cumpla sus cada vez más exigentes objetivos.

Con esa intención, hemos iniciado el desarrollo de un plan de formación especializada y promoción del bienestar laboral que, aunque de manera incipiente, ha comenzado a brindar frutos a lo interno del INPOSDOM.

En seguida presentamos algunas de las iniciativas formativas que ya se han desarrollado usando como vía dese la Escuela de Capacitación Postal con la que contamos.

### C.1). Eventos de capacitación del personal

2.4.1.1. Charla sobre cáncer de mama

Por motivo al Día Mundial de la Lucha Contra el Cáncer de Mama, fue invitado el Dr. Rafael López, representante del Instituto Dominicano de Oncología, para ofrecer una interesante conferencia a las colaboradoras de nuestra institución, con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de prevenir a tiempo esta enfermedad que afecta a tantas personas en el mundo. #Inposdom

### C.2). Taller sobre servicio al cliente

Fue realizado un taller de capacitación intensivo a nuestro personal de atención al cliente. El evento estuvo encabezado por la Dirección Comercial, enfatizando temas como:

Beneficios y ventajas de un buen servicio al cliente, Punto de vista del cliente, Necesidades, deseos y demandas de los clientes, Lealtad de los clientes, Estrategias para ofrecer un buen servicio al cliente, Tipos de clientes, Proceso de toma de decisión del cliente, Interacción con los clientes, Inteligencia emocional y la autovaloración, Estudio de casos (incluyen proyección de videos), Dinámicas de grupo.

C.3). Taller sobre Gestión de Procesos y NOBACI

Esta capacitación certificada por INFOTE, desarrolló la manera en que todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos.

Desde la perspectiva gerencial de esta administración, la gestión Procesos es la forma de manejar toda la organización basándose en las estructuras razonables, planificadas y prediseñada. Esta formación significó un primer paso hacia un aserie de eventos formativos que han de realizarse de cara a la sistematización total del Sistema de Control interno del INPOSDOM y el cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

### C.4) Curso identificación con la empresa

Estando en un período transitorio como el que vive actualmente la República Dominicana, se hace especialmente importante trabajar con nuestro personal temas relacionados con la identificación, pertenencia y compromiso con la institución.

Este taller fue el primero de una jornada de motivación y sensibilización del personal que tiene como propósito garantizar la sanidad el ambiente laboral e incrementar la productividad de cada uno de los colaboradores.

### C.5) Asistencia Técnica MAP

El comité de Calidad recibió una jornada de 6 semanas de formación directa con un analista del Ministerio de Administración Pública de cara a la formación en materia de compromisos de calidad de sector público y la implementación del Programa Carta Compromiso al Ciudadano.

### C.6) Taller CAF

El comité de calidad participó en un taller virtual de formación sobre el Marco Común de Evaluación, CAF. Una herramienta vital para el desempeño eficaz del servicio público moderno.

# VI. Implementación y Certificaciones de Calidad alcanzadas

Fue aplicada una encuesta para determinar la percepción general del usuario de correo acerca de los servicios postales. Los resultados se muestran en la gráfica siguiente donde se evidencia cómo el INPOSDOM pasó de que sólo el 8% de la población encuestada manifieste una percepción de calidad muy buena a alcanzar una percepción del 24% en el mismo rubro en los primeros 100 días de gestión.

Podemos ver, por otro lado, como el 18% de la población considerada el servicio como muy malo, al inicio y esta cifra desciende a sólo un 1% en sólo tres meses de gestión. Los detalles se presentan en la tabla no. 6.

Tabla 6 Percepción calidad del servicio

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Percepción general de**  **la calidad del servicio** | **Muy mala** | **Mala** | **Regular** | **Buena** | **Muy buena** |
| Evaluación Inicial | 18% | 28% | 30% | 16% | 8% |
| Evaluación 100 días de gestión | 1% | 4% | 32% | 39% | 24% |
| *Fuente: Encuesta interna desarrolladas por la División. De Calidad y la Dirección Comercial* | | | | | |

## Medición de atributos de calidad específicos

La adopción de un modelo de efectivo de gestión para el sector público y la industria postal supone una gran oportunidad para conseguir alcanzar los nuevos estándares de calidad que los usuarios están demandando. Al mismo tiempo, se potencia la confianza y la comunicación entre las distintas partes interesadas: el gobierno central las agencias de regulación internacional y la población, fortaleciendo la transparencia y autonomía en las decisiones y facilitando la mejora continua y el correcto seguimiento de los procesos.

Luego de las orientaciones recibidas del Ministerio de Administración Púbica (MAP) y en base a la propia experiencia, hemos identificado que la calidad del INPOSDOM, frente al usuario final se sustenta en cuatro pilares básicos de amplio alcance, los cuales precisan de la implicación de los directivos y del conjunto de profesionales, así como de una serie de transformaciones importantes a nivel organizativo y de medición de resultados y objetivos.

Estos cuatro pilares o ejes son: cortesía del personal, agilidad del servicio, confiabilidad de la información y seguridad.

En base a estos cuatro conceptos realizamos encuestas de medición que comparan la percepción inicial en cada uno de ellos y la percepción actual y tuvimos como resultado un incremento de más de 40% de apreciación positiva de la calidad del servicio como media estadística.

Los resultados de la medición por rubro se detallen en el cuadro a continuación.

Tabla 7 Medición atributos de calidad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto Evaluado** | **Inicial** | **100 días** |
| a. Cortesía del personal de atención al cliente | 40% | 95% |
| b. Agilidad del servicio | 65% | 84% |
| c. Confiabilidad de la información | 38% | 87% |
| d. Seguridad del servicio | 45% | 86% |
| *Fuente: Encuesta interna desarrolladas por la División De Calidad y la Dirección Comercial* | |  |

## Medición de la calidad percibida por mes

Con el propósito de comprobar el comportamiento de los indicadores en las encuestas de satisfaccion tabulamos los resultados por mes. Como resultado se evidencia que en los primeros 100 días de gobierno pasamos de un 18% de percepción positiva en agosto 2020 a un 87% de percepción positiva para noviembre del mismo año.

Podemos evidenciar los resultados con más detalle en el siguiente cuadro.

Tabla 8 Calidad del servicio por mes

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Medición de la calidad percibida por mes** | | | | |
| **AGO** | **SEPT** | **OCT** | **NOV** |
| 18% | 47% | 77% | 87% |
| *Fuente: Encuesta interna desarrolladas por la División De Calidad y la Dirección Comercial* | | | | |

## Carta Compromiso al Ciudadano

El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

A la fecha, INPOSDOM lleva avanzado el 90% del proceso de preparación operativa e implementación para el lanzamiento de la nueva Carta Compromiso al Ciudadano como una herramienta más de transparencia y responsabilidad con la ciudadanía dominicana.

## Marco Común de Evaluación CAF

A la fecha, INPOSDOM lleva avanzado el 80% del proceso de preparación operativa e implementación para la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF). Herramienta vital de autogestión y mejoramiento constante

# VII. Proyecciones al Próximo Año

Pese a que sentimos gran satisfacción de todo lo que ha sido logrado en sólo 100 días de gestión, estamos conscientes de que este es un trabajo que apenas inicia. Tenemos una desafiante agenda por cumplir durante los pocos días que quedan del 2020 y un plan estratégico en gestación que será la guía de los próximos 4 años de conquistas para la modernización y desarrollo competitivo del correo dominicano.

Permítasenos presentar aquí algunas de las iniciativas que ya están en proceso de desarrollo y cuyos resultados han de verse materializados en lo que queda de año o inicios del 2021.

1. Economía y finanzas

a. Sistematización digital del sistema financiero

2. Operatividad Postal

a. Equipamiento de Oficinas Postales

b. Sistematización total de los procesos de registro monitoreo postal

c. Certificación Internacional en Seguridad Postal

3. Infraestructura

a. Remozamiento de agencias postales en todo el país.

b. Remozamiento total de la sede central

c. Iluminación correcta de todas las áreas de trabajo

d. Remozamiento de la Planta Física EMS

4. Recursos Humanos

a. Lanzamiento Cooperativa de Empleados

b. Actualización estructura orgánica

c. Programas de formación constante en cada área

d. Lanzamiento Escuela de Capacitación Postal Virtual

e. Facilitación de estudios de grado y posgrado

f. Instalación botica popular Promese Call

5. Calidad del Servicio

a. Aplicación al 100% de las NOBACI

b. Estructuración Depto. de Planificación y Desarrollo

c. Aplicación Sistema de Calidad Postal

d. Preparación Operativa para el Comercio Electrónico (POCE)

6. Tecnología de la Información y la Comunicación

a. Sistematización del proceso de apoyo informático

b. Implementación mesa de ayuda Tics

c. Implementación al 100% normas ITILL e ISO27000

7. Gestión Comercial e Imagen Pública

a. Uniformidad del personal

b. Alianzas Interinstitucionales público-privadas

# VIII. Anexos

## Auditoria de Desafíos Encontrados

Tomando poseión de nuestra responsabilidad como administración del Instituto Postal Dominicano, la primera acción que dispusimos fue la realización de una auditoría general de todos los componentes de la organización. Los resultados que encontramos no fueron esperanzadores.

Se trató de un proceso interno de verificación racional de los registros contables, estado del activo físico, sistemas de control de calidad, monitoreo y medición, gestión del capital humano, Estado del mobiliario, los equipos y Tecnologías de la Información en general y de la documentación para el sistema de Calidad y Control Interno. Todo esto con el propósito de determinar el estado general de la institución que recibimos y verificar la exactitud e integridad de la contabilidad.

Fue realizada una investigación selectiva de las cuentas del balance, de las cuentas de resultados, de la documentación, registro y operaciones efectuadas previamente. Se desarrollaron jornadas de reconocimiento en todo el país documentando los hallazgos con recursos audiovisuales y actas de inspectoría que luego se transformaron en un plan de acción inmediato para hacer frente a la situación mientras desarrollábamos paralelamente las actividades de organización, inducción y aprendizaje propias de una transición de mando.

Con el propósito de poner en evidenciar nuestro punto de partida inicial, en la tabla no. 1 destacamos sólo algunos de los hallazgos de esta auditoría. Específicamente aquellos que, desde nuestra perspectiva, sugieren mayor gravedad.

Visto el panorama anterior, se hizo indispensable la elaboración y puesta en marca inmediata de un plan de acción a corto plazo que apoyó el equipo a identificar las necesidades esenciales y priorizar las iniciativas más importantes durante los primeros 100 días de esta gestión. De este modo, el plan de acción se constituyó como una guía inicial que brindó un marco o una estructura para los primeros pasos de nuestro proyecto de administración.

Algunas de las principales iniciativas que se pusieron en marcha a raíz de esta auditoría ya están dando frutos y sus resultados son resumidos en los siguientes capítulos del presente informe.

Tabla 1 Resultados generales de la auditoría de reconocimiento inicial

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto** | **Situación Encontrada** | |
| Infraestructura | 98% | De los 186 puntos de acceso en todo el país se encuentra en estado de obsolescencia y deterioro considerable de su infraestructura |
| 40% | De los espacios básicos de la sede central en estado de mediano deterioro y condiciones anti ergonómicas. |
| 85% | De las agencias postales, incluyendo la sede central, no cuentan con generadores eléctricos, sistemas de emergencia, mecanismos efectivos de seguridad física y tecnológica, no métodos de respaldo de información. |
| 94% | De las agencias postales, no cuentan con equipamiento básico de gestión postal; esto es: balanzas, computadoras, anaqueles de clasificación, etc. |
| 90% | Del mobiliario en todas las agencias se encuentra en estado de deterioro o en total desuso. |
| 88% | De los procesos operativos y administrativos se realizan de manera manual. |
| Transporte y logística general | 20% | Del parque vehicular necesario para una distribución doméstica efectiva es con lo que se cuenta en la institución. |
| 92% | Del parque vehicular existente, está en condiciones de obsolescencia y deterioro. |
| 5.5 MM | Más de Cinco millones, quinientos mil dólares en deudas por concepto de gastos terminales con otros operadores de la red internacional. |
| 4.5 MM | Más de cuatro millones ochocientos dólares en deudas por concepto de suscripción a las agencias postales internacionales. |
| Calidad del Servicio Postal | 200 + | Más de doscientos paquetes postales varados en el Aeropuerto Internacional de las Américas (AILA) |
| 6MM | Más de 6 millones de pesos en deudas con suplidores de transporte y otros servicios imprescindibles para el funcionamiento de la distribución postal domiciliaria e internacional. |
| *Fuente: Análisis desarrollado por la Sub. Dirección Técnica en colaboración con otras áreas de pertinencia.* | | |