

ANEXO 2 – PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR



Unión Postal de las Américas, España y Portugal Solicitud de Proyecto Cooperación Técnica

0. Código del Pre-Proyecto

1. Código del Proyecto

2. País o territorio miembro

República Dominicana

3. Lugar y fecha de la solicitud

Santo Domingo, República Dominicana
Enero 14, 2015

4. Nombre completo Entidad Solicitante

Instituto Postal Dominicano

5. Información Institucional

Operador Designado

6. Nombre de la máxima autoridad o representante legal de la Entidad solicitante y definición del cargo

Dr. Modesto Guzmán
Director General

7. Dirección, teléfono y fax de Autoridad

C/ Héroes de Luperón, esq. Rafael Damirón. Centro de los Héroes, Santo Domingo. Rep. Dom. Código Postal 10101, tel: 809-534-5838, ext. 225, fax. 809-532-7638. www.inposdom.gob.do, modesto_guzman@hotmail.com,

8. Nombre del Director de Proyecto, definición cargo dentro Entidad Solicitante

Ing. Ángel Tateyama / Arq. Dioscoride Paulino
Enc. Planificación y D. / Analista de Proyectos

9. Dirección, teléfono y fax del Director de Proyecto

C/ Héroes de Luperón, esq. Rafael Damirón. Centro de los Héroes, Santo Domingo. Rep. Dom. Código Postal 10101, tel: 809-534-5838, ext. 225, fax. 809-532-7638. www.inposdom.gob.do, millspodom@gmail.com,

Información institucional sobre cooperación técnica

10. Antecedentes en materia de cooperación técnica:

Indicar los proyectos de cooperación técnica aprobados e implementados durante los últimos tres años (UPAEP, UPU y otros):

Proyectos Fondo de Disponibilidad:

- Proyecto Correo Empresarial 2008
- Proyecto Automatización EMS 2010
- Proyecto "Mejoramiento de la Calidad a través del CNC" Fase I (Adms. Postales Provinciales)



Identificación Proyecto Solicitado

11. Nombre del Proyecto

Proyecto de:
"Mejoramiento de la Calidad a través del Centro Nacional de Control de las Operaciones (CNC)-Fase II".
(Alcance: Oficinas Postales Municipales)

12. Descriptivo del Proyecto

Esta iniciativa constituye la 2da fase de un proyecto con el mismo nombre desarrollado en el 2014. La fase I se ocupó de equipar las 32 Administraciones Postales Provinciales de la Rep. Dom., creando en cada una Centros de Información Postal (CIP)¹ en comunicación continuada con el CNC. Se ha establecido así un sistema de seguimiento continuo de la calidad desde del CNC.

El presente proyecto, la fase II, propone ampliar esa red de CIP's para mejorar la calidad de los servicios postales en todo el territorio nacional a través de la creación y seguimiento continuo de los indicadores de gestión. Cada Centro estará equipado con las herramientas informáticas necesarias para la digitación, procesamiento y reporte de información confiable y oportuna sobre el desenvolvimiento de las operaciones diarias. Y sus actividades podrán ser monitoreadas en tiempo real desde el CNC en la Sede Central, Santo Domingo.

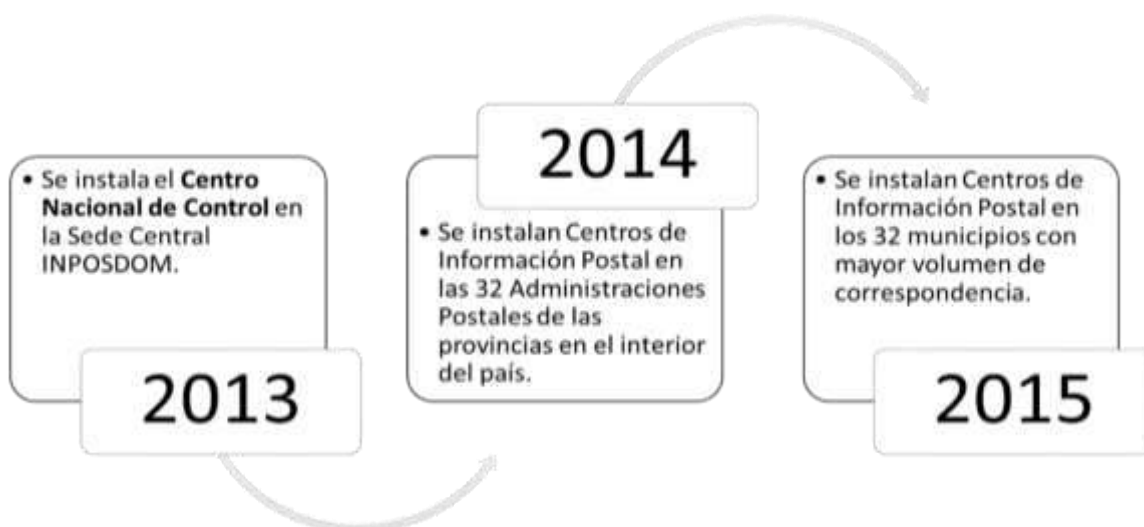


Ilustración 1. Descripción de las etapas del proyecto

13. Tipo de Proyecto según Ejes y Objetivos del Plan Estratégico de la UPAEP

- Promover el mejoramiento de la interoperatividad de las redes postales
- Promover la Reforma y Modernización del Sector Postal y la prestación del SPU
- Fomentar la cooperación para el desarrollo postal
- Apoyar los planes de desarrollo sostenible, de los mercados y servicios postales



¹ *Los CIP's o Centros de Información Postal, son terminales equipadas con equipos informáticos y servicios de Internet que alimentan prácticamente en tiempo real la base de datos del Centro de Control de las Operaciones, en la Sede, permitiendo el seguimiento de los procesos operativos y la identificación oportuna de desviaciones o inconvenientes en cualquier eslabón de la cadena de valor.

14. Duración estimada preparación (meses)

5 Semanas

15. Duración estimada ejecución (meses)

1 ¼ meses

Memoria Justificativa Proyecto

16. Resumen ejecutivo proyecto

Descripción concreta problema(s) o necesidad(es) que el proyecto contribuirá a solucionar (incluyendo indicadores de magnitud)
Antecedentes estado actual del problema, causas o condiciones que lo originan, consecuencias actuales del problema
Alternativas consideradas y razones de orden técnico, financiero u otros para seleccionar el proyecto como la mejor solución
Metodología y fecha prevista de inicio

Situación Actual:

El Centro Nacional de Control (CNC) necesita desarrollar sus operaciones apoyado de herramientas informáticas necesarias para mejorar la fluidez, velocidad y seguridad de la información, y para garantizar la calidad de los servicios postales en toda la extensión de la red. Ya se ha impulsado un primer esfuerzo en el año 2014, creando Centros de Información Postal (CIP 's) en las 32 Administraciones Postales de la Red. La iniciativa presente busca repetir esta experiencia en los principales municipios del país.

En la actualidad toda la información sobre el manejo, distribución y seguridad de la correspondencia es captada desde los CIP 's por el CNC Sin embargo, aun las Oficinas Postales Municipales (OPM) que deben alimentar el sistema diariamente siguen utilizando la vía telefónica como medio de comunicación, debiendo digitalizarse todos los datos en la sede central y sin posibilidad inmediata de reconfirmación.

Entre los efectos de esta situación destacan los siguientes:

- Existen puntos sensibles de la res postal en que los indicadores de gestión no se están midiendo con la regularidad requerida, en tiempo y forma.
- Se evidencian retrasos en la rendición de informes de calidad y operatividad, a nivel Nacional
- Dificultad para seguimiento continuo de los eslabones de la cadena de valor,
- Errores en el registro de la información a nivel municipal,
- Retraso en la obtención de información básica para toma de decisiones.

Descripción del Proyecto

Es un proyecto estructurante que pretende continuar el proceso de implementación del Centro Nacional de Control, expandiendo la cobertura del mismo con 32 nuevos CIP's. El propósito consiste en mejorar la calidad del servicio postal dominicano a nivel nacional, dotando oficinas postales municipales de las herramientas (tecnológicas y de RR.HH.) que faciliten el control y seguimiento de las operaciones diarias desde el Centro Nacional de Control.

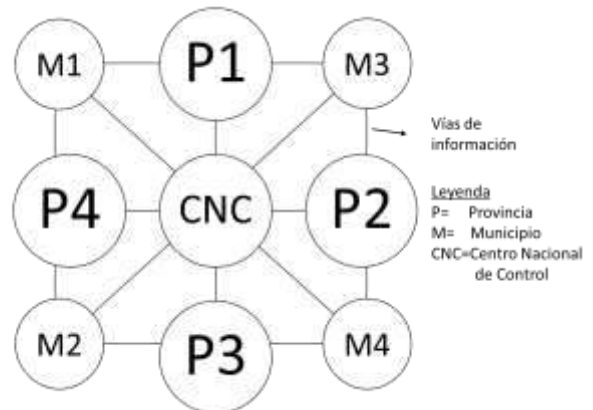


Ilustración 2. Comunicación entre CNC, Provincias (equipadas en la Fase I) y Municipios (a ser equipados en la Fase II)

Alternativa Considerada:

- Compra e instalación de equipos informáticos en el 32 de las oficinas postales municipales (en esta 2da fase).
- Instalación de internet en todas las oficinas dentro del alcance.
- Capacitación de los usuarios del sistema de cada oficina.

Escenario Ideal

Una Red de Centros de Información Postal que alimenten continuamente el Centro Nacional de Control, y equipado con recursos humanos e informáticos suficientes para garantizar:

- Obtener información "en línea" sobre las operaciones postales a nivel municipal,
- Establecer y controlar Indicadores de medición de los servicios postales,
- Remitir informes en cualquier momento sobre operación corriente o eventos puntuales,
- Tomar decisiones sobre los procesos operativos,
- Controlar la calidad de la distribución y cumplimiento de los estándares de calidad.



17. Relación y Apoyo Plan Estratégico

- Especificar razones por las cuales los objetivos de la propuesta se relacionan directamente con las prioridades nacionales del sector postal, con una determinada área temática del Plan Estratégico de la Entidad Solicitante o con una determinada área temática del Plan de Acción de la Secretaría General

- **Relación con el Plan Estratégico Institucional (PEI):** El Objetivo estratégico número 3 (OE3) del PEI INPOSDOM es "Incrementar la productividad AUTOMATIZANDO las operaciones para eficientizar los procesos".
- **Relación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END):** La línea de acción número 1.1.1.17 de la END es "MODERNIZAR, EFICIENTIZAR y asegurar la transparencia del poder ejecutivo, para fortalecer sus funciones de coordinación y supervisión de las políticas públicas y las ejecutorias de la administración pública".
- **Relación con la estrategia de la Unión Postal de las Américas España y Portugal:** El Objetivo Número 3 de la UPAEP es "Mejorar la calidad de servicio, la interoperabilidad y la seguridad de las redes, a través de la promoción y aplicación de la tecnología de información que permita la medición del desempeño de los servicios postales y una mayor fiabilidad en el intercambio de datos entre los países o territorios miembros, correspondiendo de esta forma a las demandas de los usuarios y clientes".

18. Factores de riesgo

- Indicar por orden de importancia los factores de riesgo asociados al proyecto
- Señalar qué otras inversiones están asociadas al proyecto y cómo pueden influir en este
- Cuáles son las medidas adoptadas para disminuir o eliminar estos riesgos

Factores de riesgo:

R1. Resistencia al cambio: El sistema de comunicación continua que propone este proyecto conlleva una inversión de tiempo y disciplina por parte de los operadores postales que puede generar obstinación al cambio.

R2. Aptitud de operadores: No todas las Oficinas Postales cuentan con RR.HH. aptos para las funciones que el proyecto exige.

Alternativas al riesgo:

AR1. Acompañamiento: Se prevé un proceso de acompañamiento constante y seguimiento por parte de los responsables del proyecto y la Dirección General durante los primeros 60 días.

AR1. Capacitación: Se prevé un proceso de capacitación integral (del CNC y su integración con las operaciones generales) y adiestramiento práctico sobre las funciones del CNC.

Supuestos:

S1. Se mantienen las vías de comunicación constante entre operadores, supervisores, encargado del proyecto y la Dirección General.
S1. Se cumple en tiempo y forma el presupuesto de capacitación que incluye el proyecto.

19. Estimación de impactos

- Indicar de qué forma los resultados del proyecto mejorarán la situación del problema u objetivo, mediante indicadores claros

Resultados Actuales:

RA1. Se retrasa (3 horas) el periodo de recolección de la información (vía telefónica) para municipios.

RA2. Se realiza manualmente el 100% de los procedimientos de registro en los municipios.

RA3. Se obtiene información en D+1 sobre eventos extraordinarios en el 60% de los casos ocurridos a nivel municipal.

RA4. Es elevado el consumo de material gastable asociado al proyecto.

Resultados Esperados

RE1. Se reduce en un 60% el periodo de recolección de la información de los municipios con mayor volumen de correspondencia.

RE2. Se digitaliza el 100% los procedimientos de registro en 32 municipios.

RE3. Se obtiene información en D+0 sobre eventos extraordinarios en el 95% de los casos.

RE4. Se reduce en 90% el costo de material gastable asociado al proyecto.

Objetivos y Resultados

20. Finalidad, Objetivos y Resultados esperados

- Especificar de forma precisa, por el siguiente orden: 1. Finalidad; 2 El o los objetivos y 3 los resultados esperados.

Finalidad

Mejorar la calidad de los servicios postales en todo el territorio nacional a través de la creación y seguimiento continuo de los indicadores de gestión, creando y equipando Centros de Información Postal municipales. Estos centros permanecerán en conexión con el Centro Nacional de Control y contarán con las herramientas informáticas necesarias para la digitación, procesamiento y reporte de información confiable y oportuna sobre el desenvolvimiento de las operaciones diarias.

Objetivos

O1. Mejorar la eficacia del Centro Nacional de Control equipando 32 nuevas oficinas postales con herramientas informáticas que faciliten las funciones de recepción, procesamiento, archivo y difusión de datos.

O2. Incrementar la eficiencia del Centro Nacional de Control digitalizando los procesos operativos para reducir el consumo de material gastable.

O3. Facilitar las oportunidades de corregir desviaciones en la proyecciones de calidad agilizando el manejo de información sobre operación diaria y eventos inesperados.

Resultados esperados

RE1. El Centro Nacional de Control, equipado y organizado, recibe información en línea del 32 nuevos Centros de Información, que junto a los 32 ya establecidos en la 1ra fase del proyecto, constituyen el 97% del volumen de correspondencia diaria manejada por el INPOSDOM. Esto es posible a través de herramientas informáticas (equipos y programas) que facilitan las funciones de recepción, procesamiento, archivo y difusión de datos valiosos para el control de las operaciones.

RE2. El Centro Nacional de Control se apoya en procesos informáticos que promueven la eficiencia, agilizando los procesos operativos y reduciendo el consumo de material gastable.

RE3. El Centro Nacional de Control facilita la oportunidad de corregir desviaciones en la proyecciones de calidad agilizando el manejo de información sobre operación diaria y eventos inesperados, (a nivel municipal) y socializando los datos con los responsables involucrados (Dirección General, Planificación Estratégica, Operaciones, Control de Calidad...)



21. Indicadores del proyecto

- Deben reflejar para cada indicador la situación actual y los resultados esperados

Detalle de los Indicadores	RESULTADOS	
	Actuales	Esperados
Tiempo para recolección de información Nacional a nivel municipal.	3 horas	Online
Digitalización de procesos de registro en municipios	0%	100%
Obtención de Información sobre eventos extraordinarios en los municipios seleccionados	D+0 en 0%	D+0 en 100%
Procesos relacionados con el seguimiento municipal que genera gasto de material.	75%	10%

22 Criterios de Sostenibilidad

- Especificar de forma precisa los siguientes criterios de sostenibilidad, una vez que se haya completado la aplicación del proyecto.

Sostenibilidad institucional:

Indicar la designación del funcionario o del equipo que tendrá a su cargo las tareas de coordinación y continuidad del proyecto.

Equipo de Proyecto

Ing. Ángel Tateyama, Enc. De Planificación y Desarrollo
 Arq. Dioscoride Paulino, Enc. de Gestión de Proyectos
 Lic. Félix de los Santos, Asesor Técnico Postal
 Sr. Pedro Brenes, Enc. Centro Nacional de Control
 Ing. Franklyn Mills, Enc Dpto. Administrativo



Sostenibilidad Financiera:

Indicar la asignación presupuestaria que asegure recursos destinados a la continuidad del proyecto.

El presupuesto General del INPOSDOM y Plan de Compras y Contrataciones para 2015 incluye contempla los gastos necesarios para la sostenibilidad del CNC. Esto incluye:

- * Pago Empleados: USD\$ 36,272.00
- * Material Gastable: USD\$ 4,500
- * Equipos: USD\$ 1,000.00

Sostenibilidad de impacto.

Señalar las disposiciones para que los resultados y el impacto señalado en el punto 19, tengan un carácter de continuidad.

Se ha propuesto al Ministerio de Administración Pública, la inclusión del Centro Nacional de Control como parte de la estructura organizativa del INPOSDOM, como un eje transversal a las operaciones, dependencia directa del Director General.

La constitución formal del CNC contempla desarrollar en el primer semestre 2015 los siguientes documentos:

1. Estructura organizativa aprobada,
2. Manual de funciones del CNC,
3. Manual de Cargos y Funciones del CNC.

Necesidades de cooperación externa

Se recomienda consultar a la Secretaría General de la Unión para evaluar y ajustar las necesidades de cooperación externa

23. Expertos Internacionales:

- Indicar la necesidad de contar con asesoramiento de expertos extranjeros

No Sí

- Indicar número de expertos extranjeros estimados necesarios:

- Señalar la duración de cada misión en meses / hombre con fecha de inicio y término y estimar costo por experto

N/A

- Describir perfil profesional, funciones y otros requerimientos indicativos de los expertos

N/A

24. Expertos Nacionales:

- Indicar la necesidad de contar con asesoramiento de expertos nacionales financiados con fondos de la Unión

No Sí

- Indicar número de expertos nacionales estimados necesarios

- Señalar la duración de cada misión en meses / hombre con fecha de inicio y término y estimar costo por experto

N/A

- Describir perfil profesional, funciones y otros requerimientos indicativos de los expertos

N/A

25. Pasajes:

- Señalar costo de los pasajes de todo el personal que haya que transportar de un lugar a otro con motivo de la ejecución del proyecto (desglosar para cada uno de los trayectos a realizar)

Trayecto 1:

Costo por persona por trayecto 1

Número de personas que realizarán el trayecto 1

Trayecto 2:

Costo por persona por trayecto 2

Número de personas que realizarán el trayecto 2

26. Viáticos:

- Para el caso de expertos internacionales, **aplicar el 80% del monto estipulado por el PNUD** y para expertos nacionales el valor de los viáticos establecidos en la propia institución para cada uno de los expertos

N/A

27. Capacitación:

- Indicar si el proyecto incluye actividades de formación:

No Sí

- Indicar necesidades de capacitación o entrenamiento de personal local, especificar áreas de especialización, tipo de curso, localización y duración de los cursos, pasantías, seminarios, talleres, etc.

N/A

- Estimar el número y características del personal a entrenar

- Calcular el costo del programa de entrenamiento por persona y total

N/A



28. Equipo y material:

- Indicar características generales, especificaciones técnicas y términos de referencia de equipamiento asociado al proyecto y la estimación de su costo

Equipo	Cantidad	P/U (USD\$)	TOTAL USD
<i>Unid. De Computadoras, Procesador Dual Core, AND 1.8, 500 GB de Disco Duro, 2 GB de Memoria, Quemador DVD, Mouse, Monitor de 15" LCD.</i>	35	411.00	14,385.00
<i>Unid de Inversores de 1.2 kilos (incluye 2 baterías)</i>	35	302.00	10,570.00
Total			24,955.00

29. Servicios:

- Indicar si se requiere contratación de servicios especializados para la realización de estudios u obtención y la estimación de su costo

N/A

30. Personal administrativo:

- Indicar gastos correspondientes al personal que efectuará tareas de apoyo a la ejecución del proyecto y que serían financiados con fondos de cooperación técnica

N/A



31. Obras e instalaciones:

- Indicar gastos correspondientes a locales y los que se requieren para instalar muebles y equipos

N/A

32. Varios:

- Indicar otros insumos que se consideren necesarios

N/A

Contrapartida Nacional

Se recogerán en este apartado los aportes de la propia institución al proyecto. De acuerdo a lo señalado en el Cap. V del presente Manual:

En efectivo: 15% del monto aportado por la UPAEP como mínimo.

En especie: 10% del monto aportado por la UPAEP como mínimo.

33. Expertos:

- Indicar si hay expertos nacionales financiados con fondos propios o nacionales

No Sí

- Indicar número de expertos

- Señalar la duración de cada misión en meses / hombre con fecha de inicio y término y estimar costo por experto

1, MES = 2,250.00 \$USD

- Describir perfil profesional, funciones y otros requerimientos indicativos de los expertos.

- Profesional del área de administración de empresas, ingeniería industrial o ramas afines.
- Experiencia de más de dos años en gestión postal.
- Funciones relacionadas con el proyecto.
- Experiencia en proyectos de Cooperación Técnica.

34. Pasajes:

- Señalar costo de los pasajes de todo el personal que haya que transportar de un lugar a otro con motivo de la ejecución del proyecto (desglosar para cada uno de los trayectos a realizar)

Trayecto 1: -
Costo por persona por trayecto 1 -
Número de personas que realizarán el trayecto 1 -

Trayecto 2: -
Costo por persona por trayecto 2 -
Número de personas que realizarán el trayecto 2 -

35. Viáticos:

- Para el caso de expertos internacionales, aplicar el 80% del monto estipulado por el PNUD y para expertos nacionales el valor de los viáticos establecidos en la propia institución para cada uno de los expertos

N/A

36. Capacitación:

- Indicar las actividades de capacitación o entrenamiento de personal local financiados por el Solicitante especificando áreas de especialización, tipo de curso, localización y duración de los cursos, pasantías, seminarios, talleres, etc.

N/A

- Estimar el número y características del personal a entrenar
- Calcular el costo del programa de entrenamiento por persona y total

N/A

37. Equipo y material:

- Indicar características generales de los equipos y materiales financiados por el Solicitante y la estimación de su costo

N/A

38. Servicios:

- Indicar la contratación de servicios especializados para la realización de estudios u obtención financiados por el Solicitante y la estimación de su costo

Equipo	Cantidad	P/U (USD\$)	TOTAL USD
Conexión Internet	35	257.14	8,999.90
Software Comunicación Online (1 año)	1	1,300.00	1,300.00
Total			10,299.90

39. Personal administrativo:

- Indicar gastos correspondientes al personal que efectuará tareas de apoyo a la ejecución del proyecto financiados por el Solicitante

Servicio	Cantidad	P/U	Total USD
Jefe de proyecto	2	1,250.00	2,500.00
Total			2,250.00

40. Obras e instalaciones:

- Indicar gastos correspondientes a locales y los que se requieren para instalar muebles y equipos financiados por el Solicitante

N/A

41. Varios:

- Indicar otros insumos que consideren necesarios financiados por el Solicitante

N/A



Presupuesto del Proyecto

42. En un cuadro similar al que figura a continuación se recogerán los montos de los diversos aportes previstos, así como los parciales de cada uno de los conceptos y del total del proyecto

	Contribución	Recursos propios o externos de la entidad solicitante		Otras	TOTALES
	de la UPAEP	Contribución Solicitante	Contribución Solicitante	Contribuciones	
		“en efectivo” ¹⁾	“en especie” ²⁾		
Expertos internacionales					0
Expertos nacionales			2,500.00		2,500.00
Pasajes					0
Viáticos					0
Capacitación					0
Equipos y materiales	24,995.00				2,4995.00
Servicios		10,299.90			10,299.90
Personal administrativo					0
Obras e instalaciones					0
Varios					0
TOTALES	24,995.00	10,299.90	2,500.00	0.00	37,794.90

1) 15% del costo del proyecto

2) 10% del costo del proyecto

Plan de Ejecución del Presupuesto

43. En función del cronograma que figure en el Plan de Ejecución del Proyecto indicar sobre una base trimestral, cómo se realizarían los gastos. La información podría presentarse en un cuadro similar al que figura a continuación:

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre ...	TOTALES
Expertos Internacionales	-			-
Expertos Nacionales	2,500.00			2,500.00
Pasajes	-			-
Viáticos	-			-
Capacitación	-			-
Equipos y Materiales	24,955.00			24,955.00
Servicios	10,299.90			10,299.90
Personal Administrativo	0.00			0
Obras e Instalaciones	-			-
Varios	-			-
TOTALES	36,504.90	0.00	0.00	37,794.90



Plan de Ejecución del Proyecto

44. La realización de las actividades en el tiempo debe presentarse de preferencia en un cronograma cuyo modelo figura a continuación:

La preparación del cronograma requiere:

- identificar las actividades necesarias
- estimar la duración de cada una de las actividades
- establecer órdenes de precedencia
- relacionar las actividades con los recursos locales y externos con los que se espera contar

Si la planeación del proyecto se basó en alguna técnica de programación y control de proyectos de red, debe incluirse un gráfico de Gantt cuyo modelo se recoge enseguida.

Actividades	Semanas					
	1ra	2da	3ra	4ta	5ta	6ta
<i>Seleccionar proveedores</i>						
<i>Adquirir equipos</i>						
<i>Contratar servicios</i>						
<i>Instalar equipos y programas</i>						
<i>Agotar periodo de prueba</i>						
<i>Remitir informe final</i>						

Lugar y fecha

Firma de la Autoridad de la Entidad Solicitante

Dr. Modesto Guzmán
 Director General

