



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ENERO – DICIEMBRE 2020

Contenido

PRESENTACIÓN	3
Subcriterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	4
• Acción de mejora: Desarrollar un programa de motivación del personal en innovación y cambio organizacional.....	4
CRITERIO NO. 3: PERSONAS.	4
Subcriterio 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	4
• Acción de mejora: Desarrollar un programa de promoción en la carrera administrativa para las mujeres.....	4
CRITERIO NO. 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	5
Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	5
• Acción de mejora: Definir jornadas de benchlearning y el benchmarking con las organizaciones del sector.....	5
Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.	5
• Acción de mejora: Elaborar informe trimestral de seguimiento de la ejecución presupuestaria. ...	5
CRITERIO No. 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	6
Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	6
• Acción de mejora: Aplicar encuesta de clima organizacional.....	6
CRITERIO No. 8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	6
Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.	6
• Acción de mejora: Aplicar encuesta de medición de impacto social.....	6
CRITERIO No. 9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	7
Subcriterio 9.2 Resultados internos: Nivel de eficiencia.	7
• Acción de mejora: Realizar un análisis de costo-beneficio.	7
ANEXOS (EVIDENCIAS).	8
Criterio No. 4. Alianzas y Recursos/ Subcriterio 4.1.	8
Criterio No. 4. Alianzas y Recursos/ Subcriterio 4.3.	12
CRITERIO No. 7. Resultados en las Personas / Subcriterio 7.1.	19
CRITERIO No. 8. Resultados de Responsabilidad Social/Subcriterio 8.1.	21


PRESENTACIÓN

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación es un organismo gubernamental creado mediante la Ley No. 8-90 e integrado por representantes de los sectores públicos y privados, cuya función principal es delinear una política integral de promoción y desarrollo del sector de Zonas Francas. Además de reglamentar y aplicar la Ley No. 8-90 sobre dicho sector en la República Dominicana.

Las principales funciones del Consejo Nacional de Zonas Francas son:

- 1) Conocer, evaluar y recomendar al Poder Ejecutivo la instalación de Zonas Francas de Exportación, tal y como se establece en el Capítulo Tercero de la Ley No. 8-90.
- 2) Conocer, evaluar, aprobar o rechazar, las solicitudes de permisos de instalación de empresas en Zonas Francas, y las renovaciones correspondientes cuando hayan cesado los períodos de autorización u operación de las ya instaladas.
- 3) Delinear una política integral de promoción y desarrollo del sector de Zonas Francas.
- 4) Participación en las negociaciones, acuerdos, tratados, etc., nacionales y extranjeros, que se relacionen con las operaciones y actividades de las Zonas Francas de Exportación; así como llevar las estadísticas, procedimientos y controles necesarios a fin de dar cabal cumplimiento a las negociaciones y acuerdos concertados.
- 5) Reglamentar y definir las relaciones entre las operadoras y las empresas de Zonas Francas, así como de éstas y el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación u otra entidad cuyas actividades se relacionen estrechamente con el funcionamiento de las Zonas Francas de Exportación.
- 6) Velar por el estricto cumplimiento de esta Ley y de las disposiciones legales que sean dictadas sobre la materia, y tomar las medidas de lugar en caso de violación a las mismas.

El CNZFE ha estado aplicando el marco común de evaluación (CAF) desde el año, 2011, con las acciones: Autodiagnóstico CAF Y Conformación del Comité de Calidad, el cual tiene como responsabilidad la implementación y el seguimiento continuo del cumplimiento con el decreto No.211-10, que establece la aplicación del modelo en las instituciones gubernamentales, parte de esto, es el Plan de Mejora institucional, producto de las debilidades encontradas en el autodiagnóstico, con la finalidad de fortalecer la prestación de los servicios de nuestra institución

 <p>CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCA DE EXPORTACION</p>	<p>CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCA DE EXPORTACION</p> <p>Informe Avances Plan De Mejora Institucional 2020</p>	<p>Código:IPM-PyD-01 Fecha Act.: 10/11/2020 Página 4 de 27</p>
--	---	--

CRITERIO NO. 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION.

Subcriterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

- **Acción de mejora:** Desarrollar un programa de motivación del personal en innovación y cambio organizacional.

El CNZFE está comprometido con contar con un personal que esté no sólo capacitado y preparado, sino también motivado en el área de la innovación y el cambio organizacional. Para estos fines, se desarrollaron estrategias con el objetivo de incentivar a la innovación y al cambio en el personal, pero debido al impacto provocado por la pandemia y los efectos de la misma a nivel nacional e internacional, estas estrategias no pudieron implementarse en este Plan de Mejora Institucional, correspondiente al año 2020, pero que se estiman podrán implementarse en el año 2021. Actualmente, estamos trabajando para diseñar nuevas estrategias adaptadas al contexto que estamos viviendo con el fin de que sean beneficiosas para nuestros colaboradores.

Evidencias:


-Plan de Mejora del 2021.

CRITERIO NO. 3: PERSONAS.

Subcriterio 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

- **Acción de mejora:** Desarrollar un programa de promoción en la carrera administrativa para las mujeres.

El CNZFE busca cada vez más, alcanzar el objetivo de lograr la igualdad de género y de oportunidades entre sus colaboradores. Para esto se decidió trabajar en un programa de promoción en la carrera administrativa para las mujeres, pero los esfuerzos por lograr este objetivo han sido se han visto directamente afectados por el impacto de la pandemia, razón por la cual, este criterio ha sido reprogramado para ser trabajado en el próximo plan de Mejora de 2021.

 <p>CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION</p>	<p>CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION</p> <p>Informe Avances Plan De Mejora Institucional 2020</p>	<p>Código:IPM-PyD-01 Fecha Act.: 10/11/2020 Página 5 de 27</p>
---	--	--

CRITERIO NO. 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- **Acción de mejora:** Definir jornadas de benchlearning y el benchmarking con las organizaciones del sector.

El CNZFE, parte del equipo de expositores e intercambio de experiencias del sector Zonas Francas en el 1er. Foro Nacional sobre Zonas Francas y Regímenes Especiales, “*Caminando hacia la Competitividad*”.

Dicha actividad fue auspiciada por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), con la participación de distintas autoridades y expertos que destacaron los logros que ha tenido el sector Zonas Francas en el país, convirtiéndose en un pilar de la economía dominicana.

De igual forma, el CNZFE forma parte del Programa de Protección a las Exportaciones.

Evidencias:

- A-Invitación al personal del CNZFE
- B-Notas de prensa.
- C-Proyecto Plan Nacional de Exportación.
- D-Migración al VUCE.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

- **Acción de mejora:** Elaborar informe trimestral de seguimiento de la ejecución presupuestaria.

El CNZFE, trimestralmente elabora el informe de seguimiento a la ejecución presupuestaria dando cumplimiento a los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).

Evidencias:

- A-Indicador Gestión Presupuestaria.
- B-Informe de Ejecución Presupuestaria.

C-Página Web, sub-portal Transparencia.

D--Informe de Transparencia.

CRITERIO No. 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

- **Acción de mejora:** Aplicar encuesta de clima organizacional.

EL CNZFE ha solicitado al Ministerio de Administración Pública la Asistencia Técnica requerida para la realización de la encuesta de clima organizacional de la Institución. De igual forma, se convocó a una capacitación con el fin de que los nuevos colaboradores de la Institución, se informen y conozcan sobre este proceso que es de suma importancia para el desempeño laboral y el fortalecimiento institucional del CNZFE.

Evidencias:

A-Certificación de Aplicación de Encuesta de Clima Laboral.

B-Informe sobre aplicación de la Encuesta de Clima Laboral.

CRITERIO No. 8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

- **Acción de mejora:** Aplicar encuesta de medición de impacto social.

Con el fin de medir la percepción que tienen el ciudadano y/o los clientes o empresas que utilizan los servicios del CNZFE, buscamos mejorar e innovar los servicios y el impacto social, para beneficio de todas las partes.

Evidencias:

-Reporte de buzón de quejas y sugerencias, sistema 3-1-1.

-Encuesta e informe de satisfacción de la medición de la calidad de los servicios públicos.

CRITERIO No. 9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Subcriterio 9.2 Resultados internos: Nivel de eficiencia.


- **Acción de mejora:** Realizar un análisis de costo-beneficio.

El CNZFE, con el fin de conocer la rentabilidad de los servicios que ofrece, busca realizar un análisis de costo-beneficio, pero por la situación sanitaria que hemos estado viviendo en los últimos meses, se ha hecho difícil la ejecución del mismo, por lo que este criterio ha sido reprogramado, para poder ser trabajado con eficiencia en el próximo plan de Mejora de 2021.

ANEXOS (EVIDENCIAS).

Criterio No. 4. Alianzas y Recursos/ Subcriterio 4.1.

A-Correo electrónico para invitación del personal del CNZFE

 Aryam De Soto
Mié 29/1/2020 1:25 PM 👍 ↶ ↷

Para: Estenio Castillo; Luisa Fernandez; Aryam De Soto; Daniel Liranzo; Ebell De Castro; Edith Pena; Ilda Gomez; Luis Ramirez; Maria Estela Carvajal; Nelson Estevez y 19 más
CC: Mario A. Rodriguez; Frayni Paonessa


Buenas tardes:

Por instrucciones de la Directora Ejecutiva, les convocamos a participar en el 1er **Foro** Nacional de Zonas Francas, Caminando hacia la Competitividad, que realiza el Viceministerio de Zonas Francas y Regimenes Especiales del MICM, a llevarse a cabo el próximo miércoles 5 de febrero, en horario de 8:30 a.m. a 1:30 p.m., en el Salón Embajador I y II del Hotel Embajador.

Cualquier información adicional estamos a la orden.

El Sr. Mario Rodríguez esta encargado de la firma.

Saludos,


CONSEJO NACIONAL
DE ZONAS FRANCAS
DE EXPORTACION

Aryam De Soto
Encargada División de Planificación
División de planificación y Desarrollo
Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación

B-Nota de prensa

INICIO SOBRE NOSOTROS ¿POR QUÉ INVERTIR? SERVICIOS TRANSPARENCIA **NOTICIAS** PUBLICACIONES E-PARTICIPACIÓN

ESTÁ AQUÍ: Inicio / Noticias / El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación participa en el primer Foro sobre el sector

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación participa en el primer Foro sobre el sector

Imprimir Enviar por correo



EL CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCA DE EXPORTACIÓN PARTICIPA EN EL PRIMER FORO SOBRE EL SECTOR

NOTICIAS RELACIONADAS

- Mejorar infraestructuras y servicios, todavía pendientes en zonas francas de RD
- Mejorar infraestructuras y servicios, todavía pendientes en zonas francas de RD
- Aprueban instalación de 16 nuevas empresas y 2 parques de zonas francas
- El Cibao genera el 41.4% de los empleos de zonas francas
- Confección de textiles genera 22.7% de los empleos de zona franca
- CNZFE presenta Informe Estadístico del comportamiento del sector Zonas Francas durante el 2019
- Gobierno recibe más 700 mil mascarillas para enfrentar coronavirus, por Aeropuerto Cibao y empresa de zona franca Gildan

Santo Domingo - La directora ejecutiva del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación, Luisa Fernández y parte del equipo de trabajo de la institución estuvieron presentes en la celebración del primer Foro Nacional sobre Zonas Francas y Regímenes Especiales, "Caminando hacia la Competitividad".

La actividad auspiciada por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) contó con la participación de distintas autoridades y expertos que destacaron los logros que ha tenido el sector zonas francas en el país, convirtiéndose en un pilar de la economía dominicana.

C- Plan Nacional de Exportación.

Convocatoria Mesas Técnicas Actualización PNFE

2

Estimad@s integrantes de la Mesa Técnica PNFE,

En seguimiento a las acciones de actualización del **Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones 2020-2030**, me permito convocarles al ciclo de encuentros que estaremos sosteniendo con ustedes, de acuerdo a lo citado en el asunto. El calendario y agenda es el siguiente:

Viernes 26, 3 PM -Lugar: Salón de Capacitación No. 1, PRODOMINICANA.

AGENDA:

- o Presentación de los representantes
- o Presentación los Avances del PNFE.
 - Antecedentes
 - Actualizaciones
 - Esquema de trabajo
- o Inicio socialización y actualización Medidas/actividades

Miércoles 21, 3 PM -Lugar: Salón de Capacitación No. 1, PRODOMINICANA.

AGENDA:

- o Puesta al Día avances trabajos
- o Socialización y actualización Medidas/actividades
- o Presentación propuesta indicadores y metas

Miércoles 28, 3 PM -Lugar: Salón de Capacitación No. 1, PRODOMINICANA.

AGENDA:

- o Puesta al Día avances trabajos
- o Socialización y actualización Medidas/actividades
- o Validación indicadores y metas
- o Socialización esquema de evaluación y monitoreo
- o Cierre de trabajos

En adjunto les compartimos el **documento de trabajo del referido Plan**, sobre el cual venimos trabajando en las revisiones y actualizaciones de data y otros elementos. Este insumo es el fundamento y marco diagnóstico de todo el proceso de Planificación realizado a la fecha. Este insumo estamos avanzando colaboración en conjunto con ADOEXPO, en la parte diagnóstica y los pilares, objetivos y líneas de acción.

El 2do adjunto es la **matriz de medidas y acciones**. Este es el documento que vamos a estar enfocados en su actualización en el marco de nuestras mesas técnicas. El proceso metodológico es el siguiente:

1. PRODOMINICANA remite a las diferentes instituciones la matriz detallada. (Hoy)
2. Los miembros de la mesa técnica revisan las diferentes medidas y actividades, para actualizar y/o integrar acciones que fueran necesarias
3. Las instituciones remiten a PRODOMINICANA las actualizaciones sugeridas. Estas serán presentadas por cada institución en el marco de la Mesa.
4. Se contempla la creación de grupos de trabajos en los casos donde existan temas especializados para poder avanzar con mayor fluidez.
5. La mesa valida o aprueba las propuestas para ser integradas.

Favor confirmar recepción de este mensaje y confirmación de participación a las diferentes jornadas

Nota: Algunas instituciones nos faltan por confirmar designado oficial para la mesa, por lo cual no figuran en el correo aun. Otros los he colocado personalmente, sabiendo que son los relacionados siempre con este tema históricamente

Abrazos a tod@s,



Vladimir Pimentel Florenzán
Asesor Dirección Ejecutiva
Advisor - Executive Director

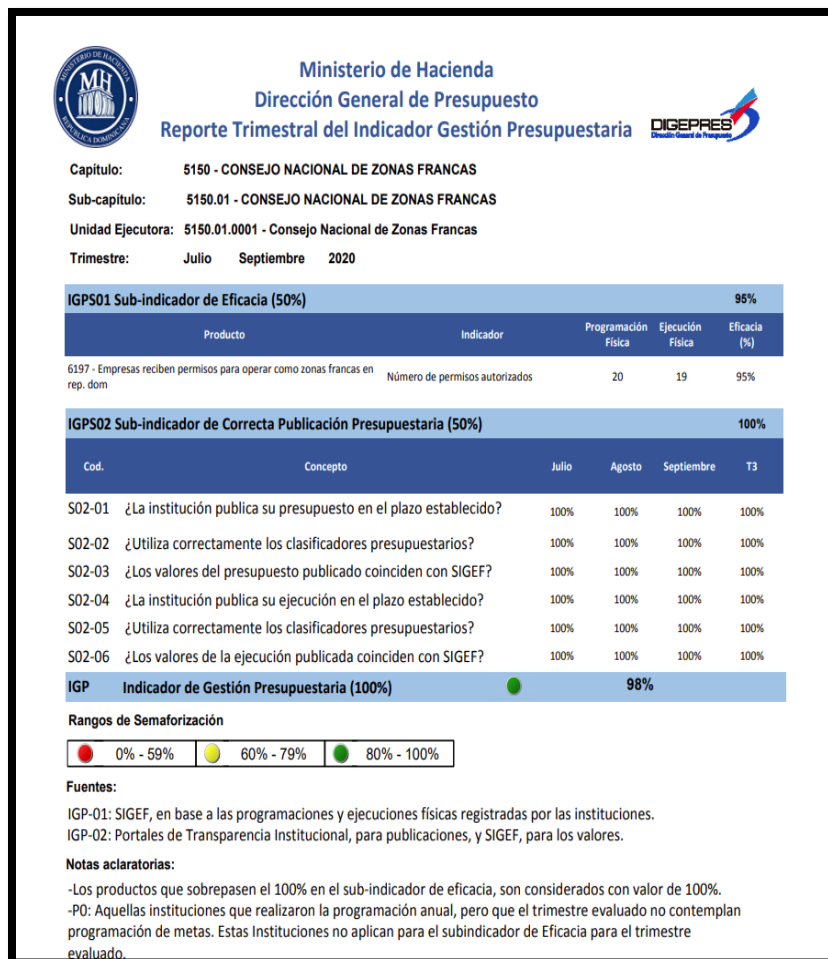
D-Migración al VUCE



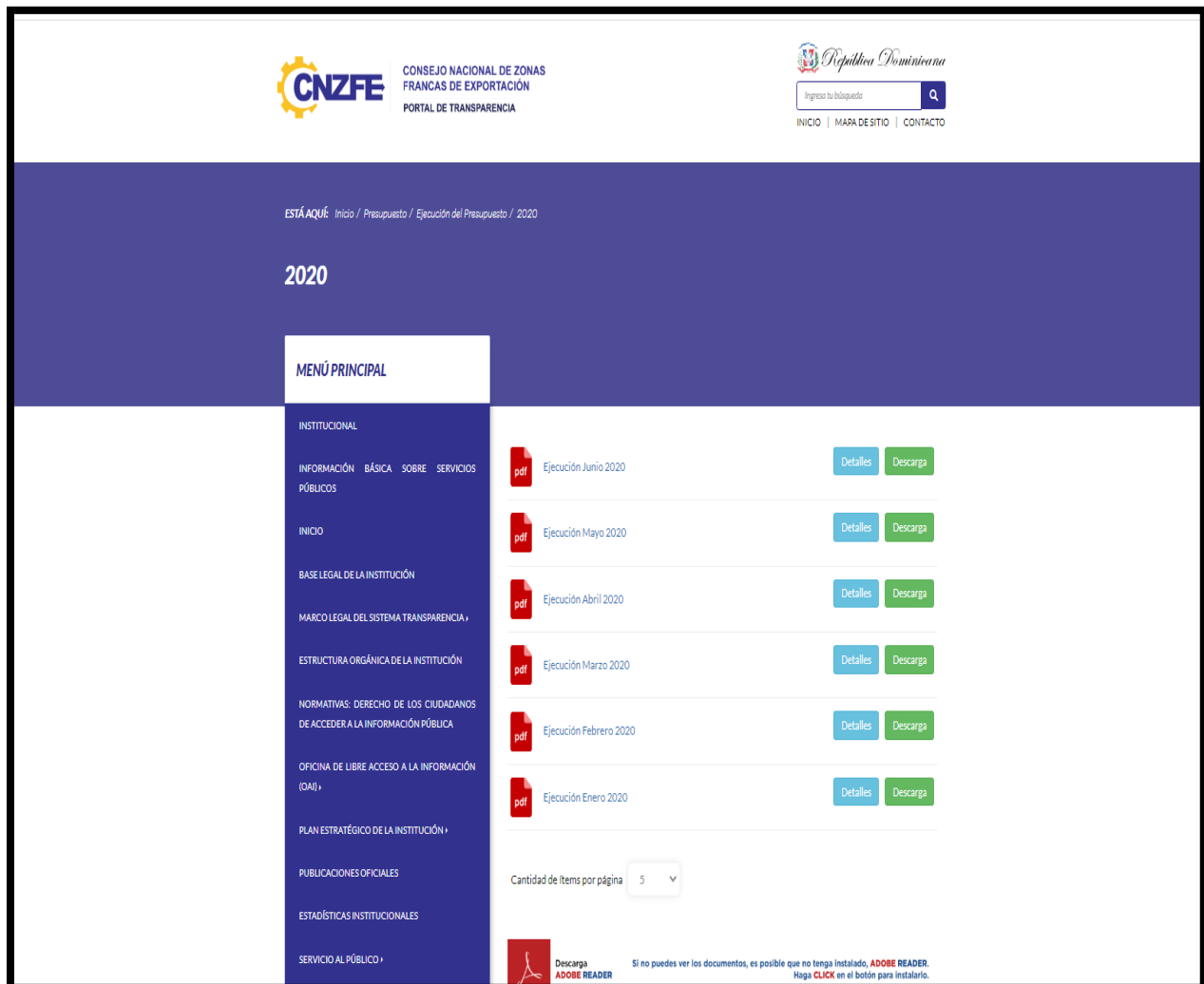
The screenshot shows a website banner with the following elements:

- Header:** Logo of the Presidency of the Dominican Republic and the Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación on the left. On the right, the text "Republica Dominicana" with a search bar and navigation links: "INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO".
- Navigation Bar:** A dark blue bar with white text links: "INICIO", "SOBRE NOSOTROS", "¿POR QUÉ INVERTIR?", "SERVICIOS", "TRANSPARENCIA", "NOTICIAS", "PUBLICACIONES", and "E-PARTICIPACIÓN".
- Main Content:**
 - AVISO** (Notice) in large red letters.
 - Text: "Les recordamos a los operadores de parques y empresas de zonas francas que a partir del **viernes 20 de noviembre** inició en la nueva plataforma **VUCE APP, el Servicio De Autorización De Exportaciones.**"
 - Text: "Para más información, favor escribir al correo electrónico **infovucerd@aduanas.gob.do** o llamar al teléfono **809-547-7070 ext. 2666**"
 - Illustration of three people (two women and one man) working at laptops in an office setting.
- Footer:** A small blue box in the bottom right corner with the text "En Línea".

Criterio No. 4. Alianzas y Recursos/ Subcriterio 4.3.
A-Indicador Gestión Presupuestaria.



B- Informe de Ejecución Presupuestaria.




The screenshot displays the website of the Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE). The header includes the CNZFE logo and the text "CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION PORTAL DE TRANSPARENCIA". On the right, there is a search bar and navigation links for "INICIO", "MAPA DE SITIO", and "CONTACTO".

The main content area features a breadcrumb trail: "ESTÁ AQUÍ Inicio / Presupuesto / Ejecución del Presupuesto / 2020". Below this, the year "2020" is prominently displayed. A "MENÚ PRINCIPAL" sidebar is visible on the left, listing various institutional and legal information.

The central part of the page shows a list of budget execution reports for the year 2020, organized by month from June to January. Each entry includes a PDF icon, the month name, and buttons for "Detalles" and "Descarga".

Month	Report Title	Details	Download
Junio	Ejecución Junio 2020	Detalles	Descarga
Mayo	Ejecución Mayo 2020	Detalles	Descarga
Abril	Ejecución Abril 2020	Detalles	Descarga
Marzo	Ejecución Marzo 2020	Detalles	Descarga
Febrero	Ejecución Febrero 2020	Detalles	Descarga
Enero	Ejecución Enero 2020	Detalles	Descarga

At the bottom of the list, there is a "Cantidad de ítems por página" dropdown menu set to "5". A footer note indicates that Adobe Reader is required to view the documents and provides a link to download it.

 <p>CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION</p>	<p>CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION</p> <p>Informe Avances Plan De Mejora Institucional 2020</p>	<p>Código:IPM-PyD-01 Fecha Act.: 10/11/2020 Página 15 de 27</p>
---	--	---

C-Página Web, sub-portal Transparencia.



ESTÁ AQUÍ: Inicio

Bienvenidos al Portal de Transparencia

MENÚ PRINCIPAL

- INSTITUCIONAL
- INICIO**
- BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN
- MARCO LEGAL DEL SISTEMA TRANSPARENCIA >
- ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA INSTITUCIÓN
- NORMATIVAS: DERECHO DE LOS CIUDADANOS DE ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI) >
- PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN >
- PUBLICACIONES OFICIALES
- ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES
- SERVICIO AL PÚBLICO >
- ENLACE DE ACCESO Y REGISTRO AL PORTAL 311

TRANSPARENCIA FISCAL

ACCEDE AL PORTAL DE TRANSPARENCIA FISCAL Y CONSULTA TODA LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.

BIENVENIDOS AL PORTAL DE TRANSPARENCIA

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación en cumplimiento con lo establecido en la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y el Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación, pone a disposición de todos nuestros visitantes las informaciones de transparencia de esta Institución.

En este mismo sentido y en virtud de las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, se ha creado el Comité de Compras del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación.

Atendiendo las sugerencias de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), según Decreto 486-12 de fecha 21 de agosto de 2012, hemos decidido ampliar la Comisión de Ética Pública del CNZFE, creada en fecha 28 de noviembre de 2006.

D-Informe de Transparencia.

<p>1. Informe de Gestión, Logros y Proyecciones de la OAI 2020</p> <p>Informe de Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hemos recibido veintidós (22) solicitudes en el año 2020, las cuales fueron atendidas y respondidas satisfactoriamente a través del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP). <p>Logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicación en el Portal Transparencia de las Estadísticas Trimestrales de la OAI. Publicación en el Portal Transparencia del Balance de Gestión de la OAI. Enlace Directo al Portal Saip y al Portal 311. Publicación en el Portal Transparencia de la Información Clasificada. Publicación en el Portal Transparencia del Manual de Organización de la OAI. Publicación en el portal Transparencia del Manual de Procedimientos de la OAI. Publicación en Transparencia del marco legal de la institución. Publicación en Transparencia del marco legal del sistema transparencia. Publicación de las normativas: Derecho de los ciudadanos de Acceder a la Información Pública. Publicación en transparencia de la Lista de compras y contrataciones realizadas y aprobadas. Publicación de los procedimientos de ¿Cómo Registrarse como proveedor del Estado? Publicación en transparencia del Plan anual de compras. Publicación en Transparencia de la Lista de proveedores. Publicación en transparencia de la nómina de empleados. Publicación de los Informes Sectoriales, Informe Regional e Informe General Estadístico del Sector Zonas Francas. Publicación de la Ejecución Presupuestaria de la Institución. Publicación en el mural de ética de la institución, de las informaciones relativas a transparencia tales como: Eventos, días conmemorativos, otros. Se distribuyó una circular y se realizó una presentación de PowerPoint a los empleados de la institución, en donde se les explica el procedimiento para presentar sus denuncias y los medios disponibles para realizarlas. Se elaboró una base de datos, con los sujetos obligados a presentar declaraciones juradas de bienes. Se aplicó la encuesta de Clima Ético (elaborada por la DIGEIG), a los empleados de la institución. Se envió una presentación en PowerPoint y un banner publicitario al personal del CNZFE en relación a la conmemoración del Día Nacional de la Ética Ciudadana (29 de abril). Además, se realizaron publicaciones en las redes sociales de la institución. Se realizó una actividad de promoción del Código de Ética, entre los servidores públicos de la institución. Se firmó el Compromiso Ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad (Código de Pautas Éticas) y fue remitido a la DIGEIG. 	<p>Proyecciones de la OAI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión y actualización <u>continua</u> de las informaciones de transparencia en el portal institucional. Seguimiento del plan Capacitación del personal de la OAI. Realización de talleres y charlas de capacitación al personal del CNZFE. <p>2. Contribuciones a la Iniciativa de Gobierno Abierto durante el Período:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad del portal 311, para la atención ciudadana de Denuncia, Quejas y Reclamaciones. Envío de circulares y presentaciones al personal del CNZFE, sobre cómo deben realizar sus Denuncias, Quejas y Sugerencias, y los medios disponibles. Suministro de las informaciones actualizadas a *GOB 462, relativas a la institución. <p>3. Informe de proyectos e iniciativas para la participación ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se motiva a los ciudadanos a que soliciten informaciones relativas a transparencia, que canalicen sus solicitudes haciendo uso de las facilidades de la OAI y la plataforma del SAIP, para el cumplimiento de la Ley 200-04. Difusión a los ciudadanos, de los avances en materia de Libre Acceso a la Información Pública que ha tenido el país y la institución.
---	---



CONSEJO NACIONAL
DE ZONAS FRANCA
DE EXPORTACIÓN

OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA				
LEY 200-04				
GESTION ANUAL				
Servicio de Acceso a la Información Pública				
SOLICITUDES ATENDIDAS POR TEMAS				
Temas				TOTAL
	2018	2019	2020	
<i>plan anual de Compras y Contrataciones</i>	-	-	-	0
<i>Ejecución del Plan de Compras y Contrataciones</i>	-	-	-	0
<i>Ley 174-07, Empresas Beneficiadas</i>	-	-	-	0
<i>Ejecución Presupuestaria</i>	1	-	-	1
<i>Gastos por servicio de las Zonas Francas</i>	-	-	-	0
<i>Informaciones de las empresas de Zonas Francas</i>	5	18	17	40
<i>Información Sectorial de Zonas Francas</i>	-	-	1	1
<i>Estatus de empresas de Zonas Francas</i>	-	1	-	1
<i>Ley 8-90, Ventas al Mercado Local</i>	-	-	2	2
<i>Otros</i>	2	3	1	6
TOTAL	8	22	21	51

SOLICITUDES ATENDIDAS POR MOTIVACION				
Motivación	2018	2019	2020	TOTAL
<i>Trabajos Academicos</i>	–	5	5	10
<i>Interes Personal</i>	5	10	11	26
<i>Cumplimiento de Leyes</i>	3	–	2	5
<i>Proceso Judicial</i>	–	5	2	7
<i>Tramites Administrativos</i>	–	–	1	1
<i>No especificado</i>	–	–	–	0
<i>otros</i>	–	2	–	2

SOLICITUDES ATENDIDAS POR CONDICION OCUPACIONAL				
Condición ocupacional				TOTAL
	2018	2019	2020	
<i>Ciudadanos</i>	3	2	10	15
<i>Abogados</i>	1	8	2	11
<i>Periodista</i>	1	–	–	1
<i>Sector Empresarial</i>	2	7	2	11
<i>Empleados Publicos</i>	–	–	–	0
<i>ONGs</i>	1	–	1	2
<i>Estudiantes</i>	–	5	5	10
<i>Otros</i>	–	–	1	1

CRITERIO No. 7. Resultados en las Personas / Subcriterio 7.1.

A-Certificación de Aplicación de Encuesta de Clima Laboral.


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"
"Avanzamos para ti"

CERTIFICACIÓN


El Ministerio de Administración Pública, en virtud de lo que dispone el Artículo 8 inciso 11, de la Ley No. 41-08 de Función Pública, CERTIFICA: Que el **Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)**, aplicó Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), del 17 al 20 de noviembre del año 2020, en cumplimiento con la Ley No. 41-08 de Función Pública y el Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales. Como resultado de dicho proceso remitiremos el Informe Diagnóstico en el plazo establecido en nuestra Carta Compromiso; a partir del cual elaborarán el Plan de Acción.

En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana a los veintitrés (23) días del mes de noviembre del año Dos Mil Veinte (2020).


Señor **José Pimentel**
Viceministro de Fortalecimiento Institucional



JP/gsam.
48-2020

 <p> CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCA DE EXPORTACION Informe Avances Plan De Mejora Institucional 2020 </p>	<p> CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCA DE EXPORTACION Informe Avances Plan De Mejora Institucional 2020 </p>	<p> Código:IPM-PyD-01 Fecha Act.: 10/11/2020 Página 20 de 27 </p>
---	---	---

B-Informe sobre aplicación de la Encuesta de Clima Laboral.

PARTICIPACIÓN CHARLA ENCUESTA DE CLIMA 6

Asunto: Re: PARTICIPACIÓN CHARLA ENCUESTA DE CLIMA

Buenas tardes:

Después de un cordial saludo, les comunicamos que la carta de remisión del informe de los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional aplicada en el **Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación**, fue entregada en el área de correspondencia del MAP, en fecha 25/11/2020, para ser remitida al despacho de la máxima autoridad **Sr. Daniel Antonio Liranzo**.

En ese mismo orden, aprovechamos la ocasión para informarles que dejamos abierta la posibilidad de hacer una presentación de los resultados a los colaboradores según consideren y brindarles asesoría en el desarrollo del plan de acción de mejora del clima organizacional. Las instituciones tienen (2) meses para remitir el Plan de Acción a partir del momento en que reciban el Informe; les sugerimos trabajar con su equipo dicho plan.

Cualquier pregunta e inquietud, estamos para servirles.

Adjunto:

1. Informe de Resultados Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.
2. Modelo del Plan de Acción de Mejora.
3. Carta remisión de Informe



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Ana María Mariano
SECRETARIA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CAMBIO
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
T: 809 682 3298 Ext. 2550 MAP.GOB.DO


CRITERIO No. 8. Resultados de Responsabilidad Social/Subcriterio 8.1.

A-Reporte de buzón de quejas y sugerencias, sistema 3-1-1.










Estadísticas 311


MENÚ PRINCIPAL

- INSTITUCIONAL
- INICIO
- BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN
- MÁRCO LEGAL DEL SISTEMA TRANSPARENCIA >
- ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA INSTITUCIÓN
- NORMATIVAS: DERECHO DE LOS CIUDADANOS DE ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI) >
- PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN >
- PUBLICACIONES OFICIALES
- ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES
- SERVICIO AL PÚBLICO >
- ENLACE DE ACCESO Y REGISTRO AL PORTAL 311 SOBRE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS >**
- DECLARACIONES JURADAS DE PATRIMONIO
- PRESUPUESTO >
- RECURSOS HUMANOS >
- BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS ASISTENCIALES

Acceda al portal haciendo click en la imagen: 

Para denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los servicios que brinda el Gobierno y los servidores públicos.

	Estadísticas 311 Octubre - Diciembre 2020	Detalles	Descarga
	Estadísticas 311 Julio - Septiembre 2020	Detalles	Descarga
	Estadísticas 311 Abril - Junio 2020	Detalles	Descarga
	Estadísticas 311 Enero - Marzo 2020	Detalles	Descarga
	Estadísticas 311 Octubre - Diciembre 2019	Detalles	Descarga
	Estadísticas 311 Julio - Septiembre 2019	Detalles	Descarga
	Estadísticas 311 Abril - Junio 2019	Detalles	Descarga
	Estadísticas 311 Enero - Marzo 2019	Detalles	Descarga
	Estadísticas 311 Octubre - Diciembre 2018	Detalles	Descarga

		CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCCAS DE EXPORTACIÓN
PORTAL 311 GESTION TRIMESTRAL		
Estadísticas de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias		
AÑO 2020		
TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE		
SOLICITUDES ATENDIDAS POR TEMAS		
Temas		
<i>Quejas</i>	0	
<i>Reclamaciones</i>	0	
<i>Denuncias</i>	0	
<i>Sugerencias</i>	0	
<i>Desestimadas</i>	0	
TOTAL	0	

B-Encuesta e informe de satisfacción de la medición de la calidad de los servicios públicos.





DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El CNZFE con la finalidad de lograr sus objetivos misionales, satisfacción de los usuarios y cumplir con los requerimientos de los organismos de monitoreo de la gestión pública, ha realizado la **encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía**, como parte de los procesos de medición e identificación de las fortalezas y áreas de mejora.

Del total de los encuestados el **58.58%** corresponde al sexo masculino, el **41.42%** restante pertenece al sexo femenino; el mayor porcentaje de los encuestados alcanzaron la educación superior, con un **95.82%** del total de la muestra, el 2.93% alcanzó la educación media y el 0.42% educación básica. De la muestra encuestada el 99.58% se encuentra laborando actualmente.

El servicio de autorización para la Exoneración de Materia Prima, Maquinarias y Equipos es más demandado por los usuarios, dado que **44.92%** de los encuestados utilizó este servicio en su última visita al CNZFE, Seguido de las Certificación de No Objeción para Emisión de Carnet de ITBIS, con un 12.71% y las autorizaciones de venta al mercado local con 10.17%.

Estos servicios junto a las Autorizaciones de Venta al Mercado Local y la Certificación de No Objeción para la Renovación o Perdida del Carnet de Exención de ITBIS, están estrechamente relacionados con el fomento y sostenibilidad de las operaciones de las empresas del sector.

Una vez el Consejo Directivo del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE), aprueba una solicitud de permiso de instalación (PI), estos servicios que tienen sustento legal en el artículo 24 de la Ley 8-90 contribuyen al proceso de instalación y operación de estas sociedades.



Elementos tangibles

En este apartado sobre los elementos tangibles, en términos porcentuales los usuarios encuestados expresaron sentirse satisfechos con un índice promedio de **97.07%**. Del total de los encuestados, para cada uno de estos elementos el porcentaje mínimo del índice de satisfacción fue **88.44%**.

Los usuarios tienen una alta valoración de manera general de los componentes físicos de las áreas del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación, dado que el **97%** en una escala de 0 a 10, la valoración es de 7 o más.

Fiabilidad en el servicio

El **96.23%** de los usuarios encuestados expresaron sentirse satisfechos con los servicios ofrecidos por el CNZFE en los aspectos de confianza en la gestión del servicio, cumplimiento de los compromisos de calidad y los plazos de tramitación o realización del servicio.

Capacidad de respuesta

Los usuarios consultados respondieron positivamente en lo concerniente a la capacidad que tiene el CNZFE para atender de manera oportuna, tiempo suficiente y la disposición necesaria a las solicitudes y consultas de los usuarios. Con una valoración general de estos aspectos de **94.97%**, y un promedio de **89%** de los encuestados se sienten satisfechos con las atenciones de nuestra institución.



Profesionalidad y confianza en el servicio de personal

Los elementos que se evalúan en este apartado, están relacionados con el trato, profesionalidad y confianza en el personal del CNZFE, donde el **97.07%** de los encuestados está satisfecho con el trato, la profesionalidad y la confianza en el personal.

Empatía y accesibilidad

Con un promedio general de selección sobre 8.6 en las diferentes opciones del total de los encuestados y un índice de satisfacción de **97.7%**, lo usuarios consideran que la empatía y accesibilidad a los servicios y oficinas están en la barrera de la excelencia.

Media en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades

La medida en que los usuarios consideran que el servicio que les brinda en el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE) se adecua a sus necesidades supera el **97.49%** según la totalidad de los encuestados

Percepción del servicio recibido en función de las Expectativas de los usuarios.

Del total de los encuestados, el **84.10%** considera que el servicio ofrecido por el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación es **Mucho mejor** o mejor de acuerdo a las expectativas de los mismos.

Satisfacción general de los usuarios de los usuarios

En términos generales la satisfacción de los usuarios con el servicios recibido de parte del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE) es de **96.65%**. Este resultado está estrechamente relacionado con todos los valores promedio de cada uno de los elementos evaluados, dado que el promedio fue de **8,92**.



El **80.75%** de los encuestados ha accedido y realizado algún tipo de actividad en el portal institucional en los últimos seis meses. Las actividades más frecuentes al momento de navegar en la plataforma son obtener información sobre los servicios que ofrece la institución con 38.36%, enviar o completar formulario, y descargar formulario con 5.78% y 12% respectivamente. Otro 22%, utiliza todos los servicios mencionados anteriormente.

El nivel de usuarios satisfechos con la página Web de la institución es de **92.44%**.

Las vías de preferencias para establecer contacto con nosotros son teléfono e internet con un 44.77% y 43.93.68% respectivamente. Estos resultados, hacen referencia a la confianza que tienen los usuarios en las informaciones suministrada vía telefónica y colgadas en nuestro portal institucional.

A continuación observaremos las metas planteadas para la fecha de implementación de la evaluación de la calidad de los servicios para el año 2019-2020