

**INFORME DE IMPLEMENTACIÓN  
PLAN DE MEJORA CAF (Marco Común de Evaluación)  
1er semestre 2022**

Santo Domingo, D.N.

**Junio 2022**

## **CONTENIDO**

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	OBJETIVO .....	4
III.	METODOLOGÍA APLICADA .....	4
IV.	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	4
V.	CONCLUSIÓN .....	13

## **I. INTRODUCCIÓN**

El modelo CAF (COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK) o Marco Común de Evaluación es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en la administración pública, inspirada en el modelo de excelencia de la fundación europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), adoptado por el Ministerio de Administración Pública, con la finalidad de proporcionar a las organizaciones del sector público dominicano una herramienta común para aplicar técnicas de gestión de calidad en su administración, que les permite autoevaluarse utilizando la herramienta guía CAF, con la que identifican sus puntos fuertes y áreas de mejoras; lo cual permite a su vez elaborar un plan de mejora, otra herramienta del modelo que consiste en un conjunto de acciones que se aplican para eliminar las áreas de mejoras identificadas en la guía.

Dando seguimiento al cumplimiento de dicho plan mejora hemos elaborado el informe correspondiente al primer semestre, donde se detalla el nivel de avance de cada acción de mejora comprometida.

## **II. OBJETIVO**

Detallar el nivel de avance obtenido en nuestro plan de mejora CAF, correspondiente al primer semestre del año 2022, enfocados siempre en la mejora continua de nuestros servicios.

## **III. METODOLOGÍA APLICADA**

Para determinar el nivel de cumplimiento del plan de mejora institucional, desde la división de desarrollo institucional y calidad en la gestión, se realizaron evaluaciones periódicas, solicitando a cada responsable sus avances y evidencias. Estas evidencias fueron analizadas y ponderadas de acuerdo al rango de puntuación contenido en las fichas elaboradas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El rango de puntuación es el siguiente: 0%, 25%, 75% y 100%.

## **IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **SUBCRITERIO: 2.1.2 y 2.2.2**

**Acción de Mejora:** Elaborar listado de las partes interesadas.

**Objetivo:** Contar con una base de datos que nos aporte información relevante de las partes interesadas al momento de tomar decisiones.

**Estado de realización:** 75%

**Resultado final:** en proceso.

<b>Grupos de interés</b>	<b>Necesidades, requisitos y expectativas</b>	<b>Nivel de Fuerza</b>
<b>Gobierno Dominicano</b>	Información estadística suficiente para la formulación, monitoreo y evaluación de políticas públicas.	3
<b>Instituciones del Sistema Estadístico Nacional</b>	Marcos conceptuales y metodológicos, clasificaciones, nomenclaturas y disposiciones generales para la producción estadística.	3
<b>Sociedad Civil</b>	Información estadística suficiente y de calidad.	2
<b>Organismos Internacionales</b>	Disponibilidad de datos para establecer avances y comparaciones nacionales e internacionales.	2
<b>Academias</b>	Creación de herramientas formativas para el análisis estadístico de forma crítica y autónoma y el fomento de su uso.	1
<b>Sector Privado</b>	Información estadística suficiente y de calidad para la toma de decisiones.	2
<b>Medios de Comunicación</b>	Disponibilidad de datos oportunos con el fin de orientar y transferir conocimiento al ciudadano.	1
<b>Gremios y Asociaciones</b>	Información estadística suficiente y de calidad para la toma de decisiones en materia económica.	2

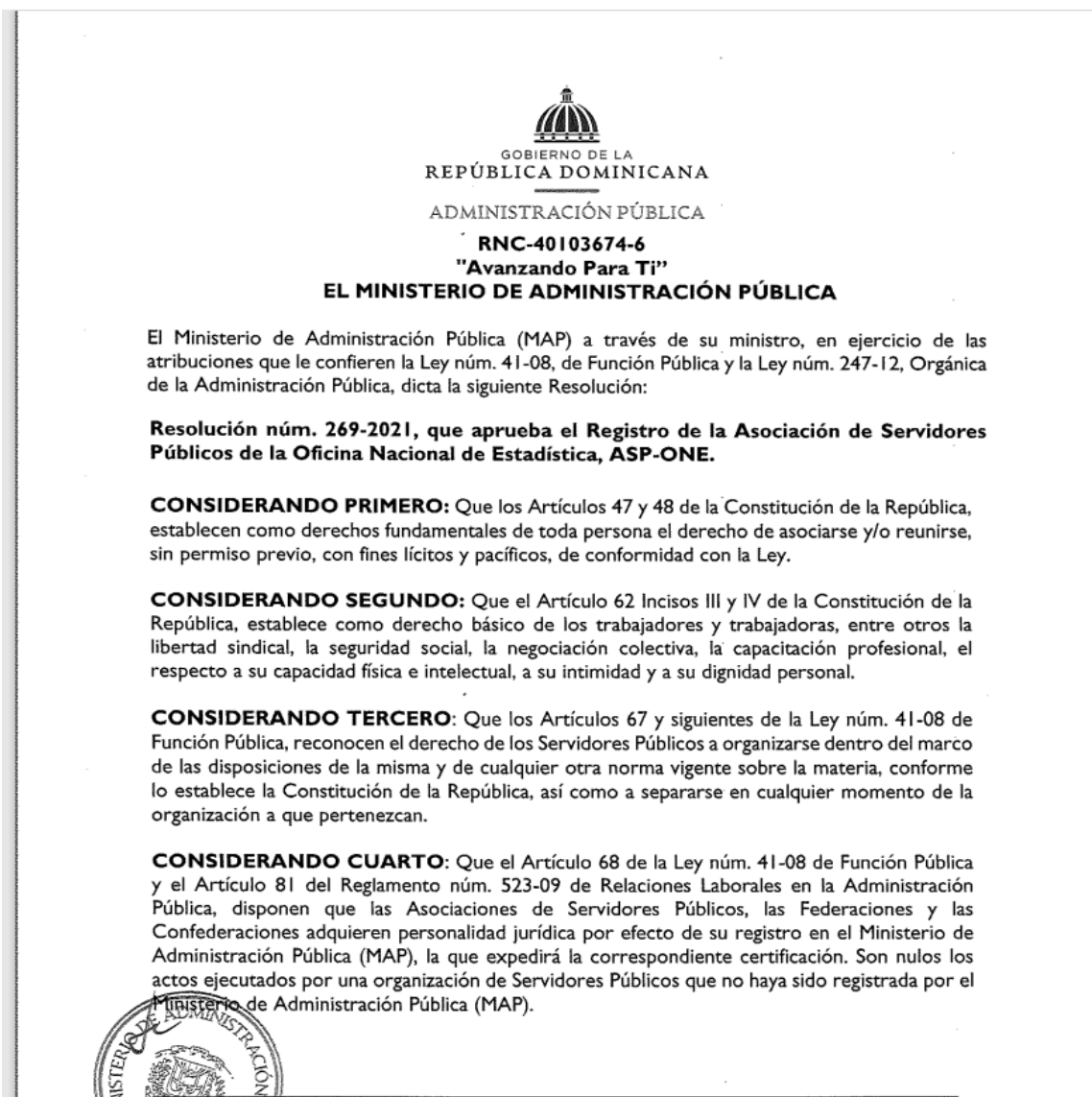
**SUBCRITERIO: 3.3.3**

**Acción de Mejora:** Conformar la Asociación de Servidores Públicos.

**Objetivo:** Contar con una Asociación de servidores públicos, que vele por el cumplimiento de los derechos de los colaboradores y sea la representación de los mismos.

**Estado de realización:** 100%

**Resultado final:** Completado



### **SUBCRITERIO: 3.3.5**

**Acción de Mejora:** Aplicar Encuesta de Clima Laboral.

**Objetivo:** Conocer la percepción de los colaboradores respecto al clima laboral y tomar las medidas de mejora pertinentes.

**Estado de realización:** 100%

**Resultado final:** Completado.

#### **Evidencia:**

**Buenos días estimadas colaboradoras y estimados colaboradores:**

Les informamos que hemos dado una prórroga hasta el día de hoy a las 3:00 p.m., para todo el personal que le llegó el link de acceso de la encuesta de clima para que puedan completarla.

En caso de haber realizado la Encuesta desestimar este mensaje.

Esperamos contar con tu acostumbrado apoyo!



### **SUBCRITERIO: 4.1.1**

**Acción de Mejora:** Crear estrategias para la sistematización de la identificación anticipada de socios interinstitucionales claves, que vaya alineada a las necesidades de los productos del PEI.

**Objetivo:** Gestionar de manera efectiva las alianzas y recursos para impulsar el fortalecimiento institucional.

**Estado de realización:** 0%

**Resultado final:** Completado

### **SUBCRITERIO: 4.1.3**

**Acción de Mejora:** Diseñar mecanismos para llevar a cabo el monitoreo de los acuerdos interinstitucionales.

**Objetivo:** Contar con un mecanismo que permita medir los resultados de los acuerdos de colaboración interinstitucional.

**Estado de realización:** 75%

**Resultado final:** parcialmente completado.

#### IMPLEMENTACIÓN DE LAS MESAS SECTORIALES DE COORDINACIÓN DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA LA GESTIÓN DE DATOS

#### III.- Propuesta de esquema metodológico:

##### Antecedentes:

Como parte del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, el Sistema Nacional de Cooperación Internacional para el Desarrollo (SINACID), coordina los actores de la CI. En ese sentido, la ONE realizó la mesa de coordinación de la cooperación internacional para la gestión de datos el 18 de noviembre pasado.

Producto del proceso llevado a cabo, se analizaron las informaciones provistas por los socios de la CI en el cuestionario ONE, evidenciándose cuatro sectores de los 13 priorizados por el gobierno del cambio, para ser fortalecidos en su producción de estadísticas con el apoyo coordinado de la cooperación.

Desde la Dirección de la ONE se tenía previsto realizar en el mes de diciembre pasado por lo menos dos mesas de coordinación de la CI: la de Migración y la de Censos. Sin embargo, los insumos desde el punto de vista técnico no estaban listos y además el contexto festivo de fin de año ponía en riesgo el éxito de estas.

Se aprovechó la realización de la mesa técnica de trabajo para el fortalecimiento de las estadísticas de migración para presentar una propuesta inicial del funcionamiento de la mesa de coordinación de la cooperación internacional en general y en particular para el sector migración y se informaron cuáles son las agencias comprometidas con la temática de acuerdo con las respuestas al cuestionario.

Se presentaron los siguientes conceptos generales:

PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA MESA:  
Gráfico No. 3





## INFORME DE IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORA CAF (Marco Común de Evaluación)

### SUBCRITERIO: 5.1.1


**Acción de Mejora:** Adquirir el apoyo a través de consultores para documentar los procesos de la ONE.

**Objetivo:** Estandarizar y simplificar los trámites.

**Estado de realización:** 75%

**Resultado final:** parcialmente completado.

**Evidencia 1:**



REPUBLICA DOMINICANA  
**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**  
**REGISTRO DE CONTRATO**  
Santo Domingo, D.N.


No. BS-0016528-2021 Fecha 30 de diciembre de 2021

Registrado conforme lo establece el Art. 27 Numeral 3 de la Ley 10-07 de fecha 30 de Agosto del 2007, operando su registro en esta Contraloría General de la República bajo reservas de que disponga de la apropiación correspondiente, en atención a lo dispuesto en la Ley de Presupuesto del Sector Público.


Entidad Contratante	OFICINA NACIONAL DE ESTADISTICAS
Entidad de la que depende	MINISTERIO DE ECONOMIA, PLANIFICACION Y DESARROLLO
Referencia	OFICIO No. 1404 DEL 28 DE DICIEMBRE DEL 2021
Entidad social contratada	SUPREMA QUALITAS SRL
RNC	1-24-00404-7
Representante	MARIA LUISA MATEO GARCIA
Cédula Representante	001-0784573-7
Modalidad del Contrato	BIENES Y SERVICIOS - PERSONA JURÍDICA
Concepto	CONSULTORIA, DISEÑO, ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DE LA OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICAS
Monto	RD\$1,646,100.00
Vigencia	DEL 21 DE NOVIEMBRE DEL 2021 AL 21 DE ABRIL DEL 2022
Fondo	000100 FONDO GENERAL
Cuenta	2.2.8.7.06 OTROS SERVICIOS TÉCNICOS PROFESIONALES
Proceso DGCP	ONE-CCC-CP-2021-0013
Contrato DGCP	ONE-2021-00377

**OBSERVACIONES:**  
SE HARA UN 1ER. PAGO DEL 20%, CON LA APROBACIÓN DEL PRODUCTO 1, 2DO. PAGO DE UN 30% CON LA APROBACIÓN DEL PRODUCTO 2 Y EL 50% (LA MITAD) DEL 3, 3ER PAGO DEL 20% CON APROBACIÓN DEL OTRO 50% DEL PRODUCTO 3 Y 3ER. Y ULTIMO PAGO DEL 30% RESTANTE CON LA APROBACIÓN DE LOS PRODUCTOS 4TO. Y 5TO. INCLUYE: SERVICIOS, GASTOS OPERATIVOS E IMPUESTOS.

Aprobado por:

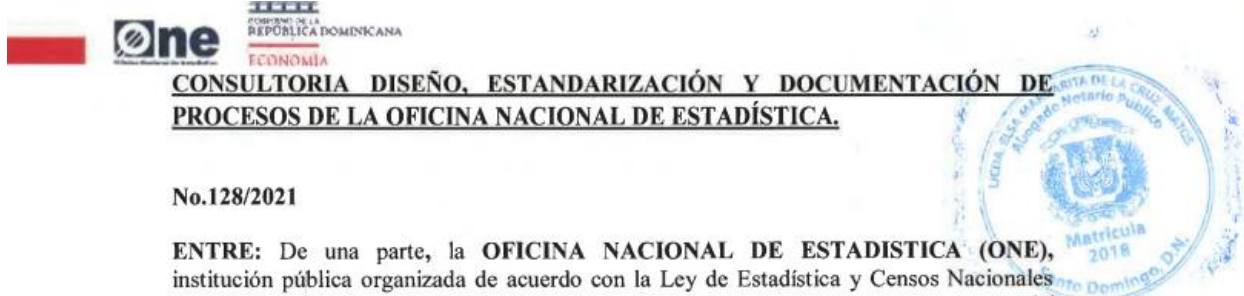


**CATALINO CORREA HICIANO**



**DILCIA RAFAELINA MELO PUJOLS**

**Evidencia 2:**



**CONSULTORIA DISEÑO, ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DE LA OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA.**

**No.128/2021**



**ENTRE:** De una parte, la **OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA (ONE)**, institución pública organizada de acuerdo con la Ley de Estadística y Censos Nacionales No. 5096 del 6 de marzo de 1959, con asiento principal en los pisos octavo y noveno del edificio de Oficinas Gubernamentales, situado en la Av. México esq. Leopoldo Navarro de esta ciudad, debidamente representada por su titular la Licda. **MIOSOTIS RIVAS PEÑA**, dominicana, mayor de edad, portadora de la cedula de identidad y electoral número 001-0149404-5, domiciliada y residente en esta ciudad, quien en lo que sigue de este acto se denominará **LA CONTRATANTE**.

De la otra parte **SUPREMA QUALITAS**, Registro Nacional de Contribuyente N0.124-00404-7, Sociedad de Responsabilidad Limitada, existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio en la Calle Pedro A. Bobea No.02, Bella Vista, Santo Domingo, RD, debidamente representada para los fines del presente Contrato por la señora **MARIA LUISA MATEO GARCIA**, dominicana, mayor de edad, soltera, portadora de la Cédula de Identidad y Electoral No.001-0784573-7, domiciliada y residente en esta ciudad, Santo Domingo, República Dominicana, quien en lo que sigue y para los fines del presente Contrato, se denominará "**LA CONSULTORA**".

Para referirse a ambos se les denominará **LAS PARTES**:

**POR CUANTO:** La Ley 340-06, de fecha dieciocho (18) de agosto del dos mil seis (2006), sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y su posterior modificación contenida en la Ley 449-06, de fecha seis (06) de diciembre del dos mil seis (2006), establece entre los procedimientos de selección el proceso de Comparación de Precios.

**POR CUANTO:** El día diecisiete (17) del mes de Noviembre del año dos mil veintiuno (2021), **LA OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA** procedió a entregar la Solicitud de Propuesta (SP) que incluye los Términos de Referencia para la contratación de una Consultoría para la actualización e implementación de procesos y soporte continuo a la actualización Cartográfica.



**SUBCRITERIO: 6.2.7**

**Acción de Mejora:** Aplicar a los usuarios las encuestas de satisfacción.

**Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.

**Estado de realización:** 100%

**Resultado final:** completado.



Medición de la Calidad de los servicios brindados

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios brindados por la Oficina Nacional de Estadística, le invitamos a completar la siguiente encuesta.

Para completar favor:



Ante cualquier inquietud o problema para acceder, nos puede contactar al 809-682-7777 Ext 5221 o al correo electrónico [planificacionydesarrollo@one.gob.do](mailto:planificacionydesarrollo@one.gob.do).

### **SUBCRITERIO: 7.1.5, 7.1.2.1, 7.1.2.3**

**Acción de Mejora:** Aplicar Encuesta de Clima Laboral.

**Objetivo:** Conocer la percepción de los colaboradores respecto al clima laboral.

**Tiempo de inicio-fin:** febrero-marzo 2022

**Estado de realización:** 100%

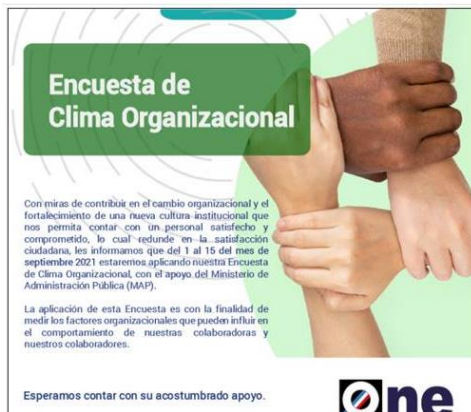
**Resultado final:** completado.

**Buenos días estimadas colaboradoras y estimados colaboradores:**

Les informamos que hemos dado una prórroga hasta el día de hoy a las 3:00 p.m., para todo el personal que le llegó el link de acceso de la encuesta de clima para que puedan completarla.

En caso de haber realizado la Encuesta desestimar este mensaje.

Esperamos contar con tu acostumbrado apoyo!



### **SUBCRITERIO: 9.2.6**

**Acción de Mejora:** Diseñar e implementar un Sistema Gestión de Calidad y la cultura de auditorías internas.

**Objetivo:** Monitorear el nivel de cumplimiento de los procesos y la madurez del SGC.

**Estado de realización:** programado para el segundo semestre 2022.

**V. CONCLUSIÓN**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Avance
1	2	2.1.2	<b>No se ha elaborado un listado que abarque los grupos de interés relevantes.</b>	Elaborar listado de las partes interesadas.	Contar con una base de datos que nos aporte información relevante de las partes interesadas al momento de tomar decisiones.	75%
2	2	2.2.2	<b>No se cuenta con evidencias reciente de las expectativas y necesidades de las partes interesadas.</b>	Elaborar listado de las partes interesadas, incluidas sus necesidades, requisitos y expectativas.	Contar con una base de datos actualizada, con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	75%
3	3	3.3.3	<b>No se ha conformado la asociación de servidores públicos.</b>	Conformar la Asociación de Servidores Públicos.	Contar con una Asociación de servidores públicos, que vele por el cumplimiento de los derechos de los colaboradores y sea la representación de los mismos.	100%
4	3	3.3.5	<b>Desde el año 2018 no se aplica la encuesta de clima laboral.</b>	Aplicar Encuesta de Clima Laboral.	Conocer la percepción de los colaboradores respecto al clima laboral y tomar las medidas de mejora pertinentes.	100%
5	4	4.1.1	<b>No se ha creado la sistematización de la identificación anticipada de socios interinstitucionales clave, que vaya alineada a las necesidades de los productos del PEI.</b>	Crear estrategias para la sistematización de la identificación anticipada de socios interinstitucionales claves, que vaya alineada a las necesidades de los productos del PEI.	Gestionar de manera efectiva las Alianzas y Recursos para impulsar el fortalecimiento institucional. Tener una planificación previa de los socios interinstitucionales,	0%

					con el propósito de alinearlos a las necesidades de los productos del PEI.	
6	4	4.1.3	<b>No se ha creado una metodología para medir los resultados y el impacto de los acuerdos de colaboración interinstitucional.</b>	Diseñar mecanismos para llevar a cabo el monitoreo de los acuerdos interinstitucionales.	Contar con un mecanismo que permita medir los resultados de los acuerdos de colaboración interinstitucional.	75%
7	5	5.1.1	<b>No están documentados todos los procesos de las áreas misionales.</b>	Adquirir el apoyo a través de consultores para documentar los procesos de la ONE.	Estandarizar y simplificar los trámites.	75%
8	6	6.2.7	<b>No se evidencian los resultados de la percepción sobre el tiempo de los servicios.</b>	Aplicar a los usuarios encuestas de satisfacción.	Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.	100%
9	7	7.1.5	<b>No se están implementando las Encuestas de Clima Laboral.</b>	Aplicar Encuesta de Clima Laboral.	Conocer la percepción de los colaboradores respecto al clima laboral y tomar las medidas de mejora pertinentes.	100%
10	7	7.1.2.1	<b>Desde el 2018 no se está implementando la Encuesta de Clima Laboral, por lo que no existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la</b>	Aplicar Encuesta de Clima Laboral.	Conocer la percepción de los colaboradores respecto al clima laboral y tomar las medidas de mejora pertinentes.	100%

			<i>organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</i>			
11	7	7.1.2.3	<i>Desde el 2018 no se está implementando la Encuesta de Clima Laboral; por lo que, no existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</i>	Aplicar Encuesta de Clima Laboral.	Conocer la percepción de los colaboradores respecto al clima laboral y tomar las medidas de mejora pertinentes.	100%
12	9	9.2.6	<i>No se realizan auditorías internas.</i>	Diseñar e implementar un Sistema Gestión de Calidad y la cultura de auditorías internas.	Monitorear el nivel de cumplimiento de los procesos y la madurez del SGC.	0%
AVANCE PROMEDIO						75%

De las doce acciones comprometidas en el Plan de Mejora CAF 2022, al cierre del primer semestre se obtuvo un nivel de avance equivalente a un 75%, se encuentran seis acciones completadas al 100%, cuatro acciones parcialmente completadas y dos por iniciar.

Desde la Oficina Nacional de Estadísticas estamos enfocados en la mejora continua institucional, por lo que estamos comprometidos con el cumplimiento al 100% de nuestro plan de mejora CAF.