



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

ENERO-JUNIO 2023



Contenido

PRESENTACIÓN	3
CRITERIOS	4
CRITERIO NO. 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	4
Subcriterio 2.4.....	4
CRITERIO NO. 5. PROCESOS	4
Subcriterio.5.1.....	4
Subcriterio.5.2.....	5
CRITERIO NO. 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	5
Subcriterio 6.1.....	5
Subcriterio 6.2.....	6
CRITERIO NO. 7. RESULTADOS DE PERSONAS	6
Subcriterio 7.2.....	6
CRITERIO NO. 9. RESULTADOS DEL RENDIMIENTO	7
Subcriterio 9.2.....	7
ANEXOS (EVIDENCIAS)	8

PRESENTACIÓN

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación es un organismo gubernamental creado mediante la Ley Núm. 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 Núm. 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 Núm. 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 Núm.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.

CRITERIOS

CRITERIO NO. 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Subcriterio 2.4.

- **Acción de Mejora No. 1.: Realizar reuniones que promuevan aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal. (Nivel De Avance: 50%)**

Se realizó una reunión del Comité de Calidad en la cual se analizó lo siguiente:

- Situación actual del involucramiento de las personas en los cambios organizacionales
- Identificación de institución para formación en Gestión del Cambio. Acción realizada.
- Elaborar preguntas para medir eficiencia sistemas utilizados en la prestación de los servicios.

Se llegó a la conclusión de que además de formar el personal en Gestión del Cambio, se puede conformar equipos ad hoc de trabajo para la consecución de actividades organizacionales.

Evidencias:

1. Captura Minuta Reunión Comité de Calidad
2. Captura pantalla Aprobación capacitación por el INFOTEP

CRITERIO NO. 5. PROCESOS

Subcriterio.5.1

- **Acción de Mejora No. 2: Implementar prácticas de benchmarking y benchlearning (Nivel del Avance: 85%)**

Esta acción coincide con el objetivo y las actividades plasmadas en la acción de mejora: Implementar encuestas para medir la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.

Se realizó una reunión del Comité de Calidad en la cual se analizó lo siguiente:

- Situación actual del involucramiento de las personas en los cambios organizacionales
- Identificación de institución para formación en Gestión del Cambio
- Elaborar preguntas para medir eficiencia sistemas utilizados en la prestación de los servicios.

Evidencias:

1. Captura Minuta Reunión Comité de Calidad.
2. Captura de pantalla preguntas relacionadas de la encuesta.
3. Captura de pantalla de resultados encuesta de calidad.
4. Captura de pantalla capacitación aprobada por el INFOTEP.

Subcriterio.5.2

- **Acción de Mejora No. 3: Auditoría de procesos a ser certificado bajo las Normas ISO 9000:2015 (Nivel de Avance: 100%)**

Para garantizar el éxito de la auditoría de los procesos, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Capacitación del equipo de auditores y los dueños de los procesos
- Elaboración del programa de Auditoría Interna y se celebró la reunión de apertura de la Auditoría, luego se realizó la Auditoría Interna con el equipo de auditores para medir el cumplimiento con lo establecido en los procedimientos dentro del alcance del SGC.

Evidencias:

1. Programa de Auditoría Interna.
2. Informe Auditoría Interna Norma ISO 9001:2015.

CRITERIO NO. 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

Subcriterio 6.1.

- **Acción de mejora No. 4: Implementar una encuesta para medir la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de la toma de decisiones de la organización (Nivel de Avance: 70%)**

Se elaboró una encuesta para el levantamiento de necesidades/ expectativas de las partes interesadas y se remitió la comunicación para dar inicio formal a la misma, durante la última reunión de Staff presentamos el borrador de la encuesta.

Evidencias:

1. Captura de pantalla borrador encuesta.
2. Captura de pantalla presentación reunión staff.
3. Captura de pantalla comunicación de remisión encuesta a las partes interesadas.

4. Captura de pantalla del correo de remisión de la encuesta.
5. Captura de pantalla del nivel de avance de la encuesta.

Subcriterio 6.2.

- **Acción de mejora No. 5: Realizar una encuesta para medir el cambio y la innovación dentro de la institución. (Nivel de Avance: 100%)**

Al término de la aplicación de la encuesta de calidad de los servicios, hemos realizado la tabulación de los datos obtenidos y los encuestados están totalmente de acuerdo con los cambios e innovaciones implementados en la prestación de los servicios.

Evidencias:

1. Captura Minuta Reunión Comité de Calidad.
2. Captura de pantalla de circular para la aplicación encuesta de calidad.
3. Captura de pantalla preguntas incluidas en la encuesta de calidad.
4. Captura de pantalla resultado nivel de satisfacción con los cambios e innovación.
5. Captura de pantalla reunión Comité de Calidad para presentación de resultados.

CRITERIO NO. 7. RESULTADOS DE PERSONAS

Subcriterio 7.2.

- **Acción de mejora No. 6: Crear una plantilla/test para medir el resultado de las capacitaciones implementadas. (Nivel de Avance: 100%)**

Se ha elaborado un formulario para medir la eficacia de las capacitaciones de los colaboradores que han tomado las capacitaciones.

Para cumplir con el involucramiento del personal en actividades de mejora, procedimos a elaborar una matriz de responsabilidades con el equipo seleccionado previamente y socializarla vía correo electrónico con los involucrados, por último, se elaboró el informe de resultados.

Evidencias:

1. Formulario de evaluación eficacia.
2. Captura de pantalla informe de aplicación de formulario.
3. Captura de pantalla socialización matriz de responsabilidades y medición de capacitaciones implementadas.
4. Captura de pantalla informe de resultados.

CRITERIO NO. 9. RESULTADOS DEL RENDIMIENTO

Subcriterio 9.2.

- **Acción de mejora No. 7: Realizar un Análisis de Costo-Beneficio (Nivel de Avance: 50%)**

De acuerdo con lo establecido en el Plan de Mejora CAF del presente año, 2023, se ha conformado el equipo para la elaboración del análisis del costo-beneficio, los cuales ya han recopilado las informaciones del primer semestre y están en la fase de organización de la información, ya que el corte es para el mes de diciembre.

Evidencia:

1. Captura de pantalla comunicación Conformación Equipo para la Realización del Análisis del Costo-Beneficio de los servicios prestados.
2. Captura de pantalla minuta de reunión Equipo Análisis del Costo-Beneficio de los servicios prestados.
3. Captura de pantalla suministro informaciones para la compilación del informe Análisis Costo-Beneficio.

ANEXOS (EVIDENCIAS)

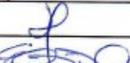
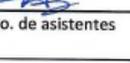
Criterio No. 2. Estrategia y Planificación, Subcriterio 2.4

- Acción de Mejora No. 1.: Realizar reuniones que promuevan aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal.

Captura de pantalla Reunión Comité de Calidad

	CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION		FM-SGC-01
	MINUTA REUNIÓN COMITÉ DE CALIDAD		Fecha: 10/10/2020
			Revisión: 00
			Página 1 de 1

FECHA:	10/4/2023	HORA DE INICIO:	10:00 a. m.
--------	-----------	-----------------	-------------

No.	CONVOCADOS:	FIRMA	ASISTENTES (S/N)
1	Nelson Estevez		S
2	José Luis González		S
3	Corina Martínez		S
4	Annerys Ureña		S
5	Pablo Guerrero	Licencia Médica	N
6	Estenio Castillo		S
7	Lissette Evangelista		S
8	Joel Lugo		S
9	Elvis De la Cruz		S
10	Jhonny Guerrero		S
11	Noelia Bencosme		S
No. de asistentes			10

TEMAS A TRATAR:

- 1 Análisis Situación actual del involucramiento de las personas en los cambios organizacionales
- 2 Identificar institución de formación en Gestión del Cambio
- 3 Elaborar preguntas para medir la eficiencia de los sistemas utilizados en la prestación de los servicios

COMPROMISOS ASUMIDOS:	RESPONSABLE:	FECHA ESTIMADA:
1 Elaborar preguntas e incluir en encuesta de calidad	Nelson Estevez/Joel Lugo	11/4/2023
2 Investigar la institución de formación	Lissette Evangelista	1/6/2023
3 Solicitar aprobación de la Dirección Ejecutiva	Lissette Evangelista	1/7/2023
4		

Captura de Pantalla aprobación capacitación en Gestión del Cambio por INFOTEP

RV: Aprobación Capacitaciones

Buen día,
Deseamos informarle que fue aprobado por el Comité Local:

CNZE					
Capacitación Puntual					
NO.	Acción Formativa	Cant. Part.	Cant. A/F	Suplidores/ Facilitador	No. HRS
1	Gestión del Cambio	20	1	Banco Docente	16
Totales		20	1		16

--

Jeannely M. Castro Sención

Asesora Empresarial

Departamento de Servicios Empresariales

Programas Especiales / Zona Francas San Isidro

Teléfonos: 809-289-5447

809-748-2041/809-728-1892

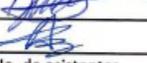
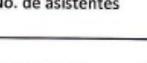
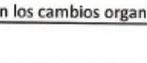
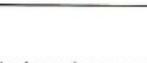
Flota: 809-851-4503

| *Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres. Colosenses 3:23-24*

Criterio.No.5., Subcriterio 5.1. Criterio No. 6, Subcriterio 6.2.

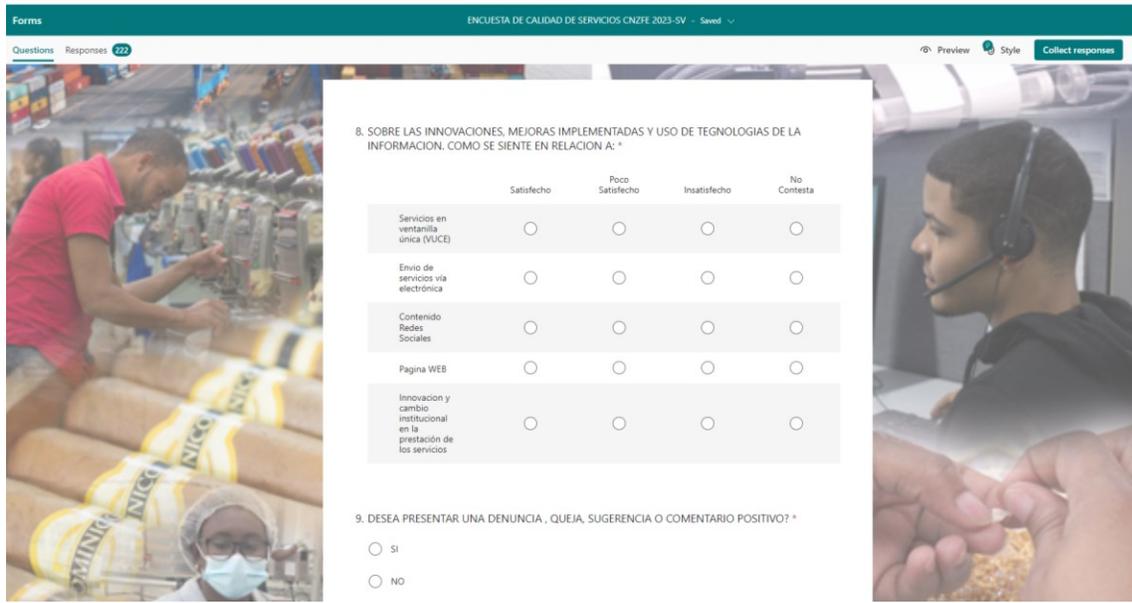
Acción de Mejora No. 2: Medir la eficiencia de los sistemas utilizados en la prestación de los servicios. (Aplica para el criterio 6. Resultados orientados a Ciudadanos/clientes, subcriterio 6.2.)

Captura minuta de reunión comité de calidad

		CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION MINUTA REUNIÓN COMITÉ DE CALIDAD		FM-SGC-01 Fecha: 10/10/2020 Revisión: 00 Página 1 de 1
FECHA: <input type="text" value="10/4/2023"/>		HORA DE INICIO: <input type="text" value="10:00 a. m."/>		
No.	CONVOCADOS:	FIRMA	ASISTENTES (S/N)	
1	Nelson Estevez		S	
2	José Luis González		S	
3	Corina Martínez		S	
4	Annerys Ureña		S	
5	Pablo Guerrero	Licencia Médica	N	
6	Estenio Castillo		S	
7	Lissette Evangelista		S	
8	Joel Lugo		S	
9	Elvis De la Cruz		S	
10	Jhonny Guerrero		S	
11	Noelia Bencosme		S	
			No. de asistentes	10
TEMAS A TRATAR:				
1 Análisis Situación actual del involucramiento de las personas en los cambios organizacionales				
2 Identificar institución de formación en Gestión del Cambio				
3 Elaborar preguntas para medir la eficiencia de los sistemas utilizados en la prestación de los servicios				
COMPROMISOS ASUMIDOS:				
	RESPONSABLE:	FECHA ESTIMADA:		
1	Elaborar preguntas e incluir en encuesta de calidad	Nelson Estevez/Joel Lugo	11/4/2023	
2	Investigar la institución de formación	Lissette Evangelista	1/6/2023	
3	Solicitar aprobación de la Dirección Ejecutiva	Lissette Evangelista	1/7/2023	
4				

Elaborado por: Departamento de Planificación y Desarrollo
 Con apoyo de: Comité de Calidad

Captura de pantalla del Informe de Resultados Encuesta de Calidad



8. SOBRE LAS INNOVACIONES, MEJORAS IMPLEMENTADAS Y USO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, COMO SE SIENTE EN RELACION A: *

	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	No Contesta
Servicios en ventanilla única (VUCE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Envío de servicios vía electrónica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contenido Redes Sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovación y cambio institucional en la prestación de los servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. DESEA PRESENTAR UNA DENUNCIA, QUEJA, SUGERENCIA O COMENTARIO POSITIVO? *

SI
 NO

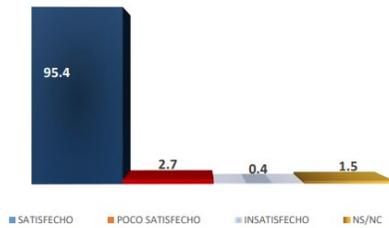
Captura de pantalla del Informe de Resultados Encuesta de Calidad



CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

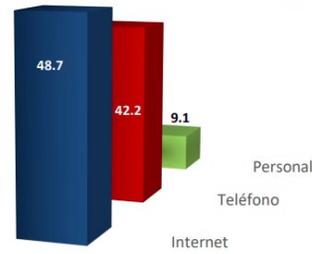
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?

MEDIO DE CONTACTO

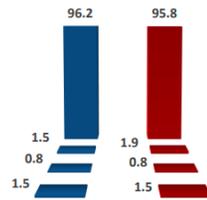


Base: 100% Total muestra

19

INNOVACIONES EN LA MODALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO

¿Cuál es su grado de satisfacción, con las innovaciones en el procesamiento de los servicios que ofrece el CNZFE (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



¿Cuál es su valoración sobre la incorporación de servicios del CNZFE a Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)?

¿Cuál es su valoración del tiempo de respuesta del CNZFE en la autorizaciones de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)?

En comparación con la recepción y entrega de servicios vía presencial o física a la recepción y entrega de servicios vía electrónica; Considera usted que el tiempo de respuesta ha mejorado con la recepción y entrega de servicios vía electrónica?



El 92% de considera que el tiempo de respuesta es mucho mejor o mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

21

Captura de Pantalla aprobación capacitación en Gestión del Cambio por INFOTEP

RV: Aprobación Capacitaciones

Buen día ,
Deseamos informarle que fue aprobado por el Comité Local:

CNZE					
Capacitación Puntual					
NO.	Acción Formativa	Cant. Part.	Cant. A/F	Suplidores/ Facilitador	No. HRS
1	Gestión del Cambio	20	1	Banco Docente	16
Totales		20	1		16

--

Jeannely M. Castro Sención
Asesora Empresarial
Departamento de Servicios Empresariales
Programas Especiales / Zona Francas San Isidro
Teléfonos: 809-289-5447
809-748-2041/809-728-1892
Flota: 809-851-4503

| *Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres. Colosenses 3:23-24*

Criterio.No.5., Subcriterio 5.2.

- Acción de Mejora No. 3: Auditoría de procesos a ser certificado bajo las Normas ISO 9000:2015

Captura de pantalla programa de Auditoría Interna

Remisión Plan de Auditoría Interna Normas ISO 9001:2015 08 Y 09 MAYO 2023

Corina Martínez
 To: Comunicaciones CNZE; - RECURSOS HUMANOS; - JURIDICO; - COMPRAS; - ADMINISTRATIVO; - PLANIFICACION Y DESARROLLO +12 others
 Cc: - STAFF; - COMITE DE CALIDAD

PLAN DE AUDITORIA INTERNA

Buenas tardes!

Por este medio, les remitimos el Plan de Auditoría Interna a ejecutarse los días 08 y 09 del próximo mes de mayo, 2023, a los procesos contemplados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que les solicitamos a los encargados de áreas a colaborar y contar con la mejor disposición para asegurar el éxito del mismo.

NOTA: FAVOR TENER A MANO LA DOCUMENTACIÓN PERTINENTE PLASMADAS EN SUS PROCEDIMIENTOS.

ÁREAS DENTRO DEL ALCANCE:

- DIRECCIÓN EJECUTIVA
- DEPTO. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
- DEPTO. JURIDICO
- DEPTO. SERVICIOS AL USUARIO
- DEPTO. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
- DEPTO. RECURSOS HUMANOS
- DIV. COMUNICACIONES
- DIV. DE CONTABILIDAD
- DIV. COMPRAS
- DIV. SERVICIOS GENERALES
- SECCION DE TESORERIA

EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS:

1. ALBELIS BALBUENA
2. JOSE GUILLERMO CASTILLO

RDC-SGC-05

REPUBLICA DOMINICANA
 Consejo Nacional de Zonas
 Francas de Exportación

PLAN AUDITORÍA INTERNA
 (ISO 9001:2015)

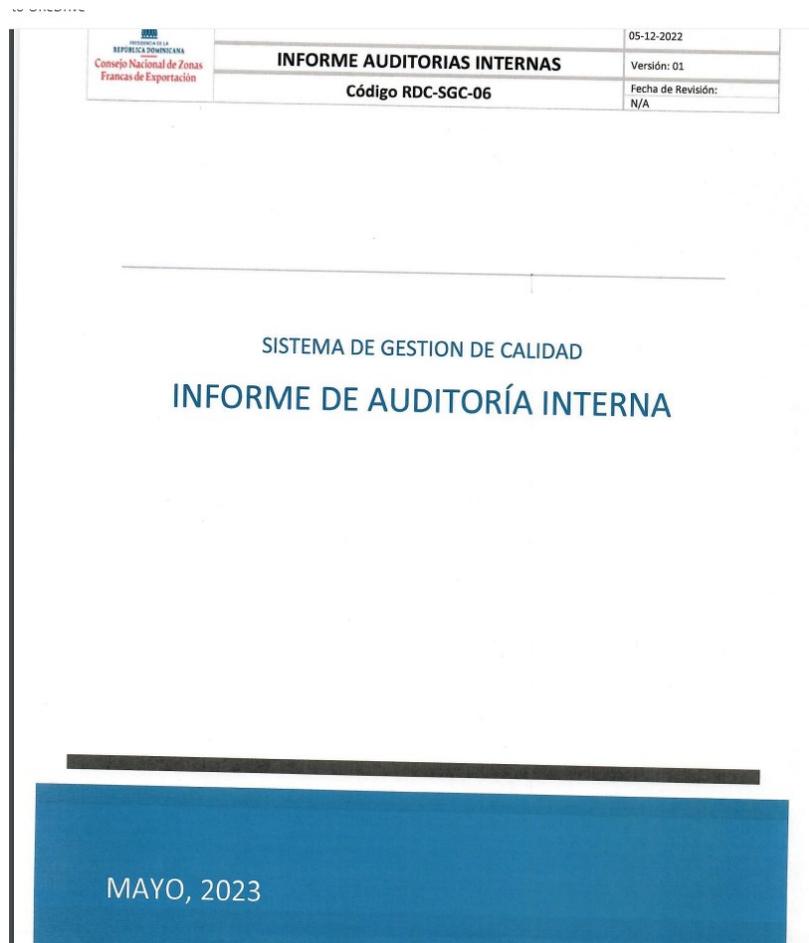
Fecha: 8 y 9 de mayo, 2023

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 Plan de Auditoría Interna
 ISO 9001:2015 RDC-SGC-05

AUDITORIA INTERNA		
FECHA	08 y 09 de mayo, 2023	ORGANIZACIÓN CNZFE
OBJETIVO Y ALCANCE	OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la implementación del SGC y su cumplimiento con los requisitos de las normas 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ➢ Determinar la conformidad del sistema con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. ➢ Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión ➢ Identificar oportunidades de mejora en el sistema ALCANCE: Esta auditoría se estará realizando en el Consejo Nacional Zonas Francas de Exportación (CNZFE) La misma se realizará a todos los procesos y áreas de trabajo incluidas en este plan, tomando en cuenta al personal involucrado en las actividades vinculadas.	
CRITERIOS DE AUDITORIA	Los criterios a tomar en cuenta para la realización de esta auditoría son: Normas ISO 9001:2015, políticas, procedimientos, instructivos, manuales definidos en el sistema de gestión y cualquier otro documento normativo aplicable a los procesos que serán auditados, tales como reglamentos y documentos de origen externos aplicables.	
PROCEDIMIENTO O METODOLOGIA A APLICAR:	La auditoría será realizada tomando en cuenta el procedimiento Auditorías Internas establecido y considerando realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la documentación pertinente • Observación y seguimiento a la aplicación de los procesos • Entrevistas al personal involucrado • Solicitudes de las evidencias necesarias 	
RECURSOS:	Dentro de los recursos necesarios para la realización de esta auditoría están: <ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad de la documentación requerida por el equipo auditor • La disponibilidad del personal involucrado en los procesos que serán auditados 	

Elaborado por: Departamento de Planificación y Desarrollo
Con apoyo de: Comité de Calidad

Captura de pantalla Informe Auditoría Interna



Criterio No. 6. Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes, Subcriterio 6.1.

- Acción de mejora No. 4: Implementar una encuesta para medir la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de la toma de decisiones de la organización.

Captura de pantalla minuta reunión STAFF

 CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION MINUTA REUNION DE STAFF		FM-SGC-01 Fecha: 10/08/2021 Revisión: 00 Página 1 de 2	
FECHA:	31/5/2023	HORA DE INICIO:	10:30 A.M.
No. CONVOCADOS:		FIRMA	ASISTENCIAS (S/N)
1 Daniel Liranzo		<i>[Signature]</i>	S
2 Yarisol López		<i>[Signature]</i>	S
3 Elias Jiménez		<i>[Signature]</i>	S
4 Luis Ramírez		<i>[Signature]</i>	S
5 Pablo Guerrero	Licencia médica		S
6 Mario Rodríguez		<i>[Signature]</i>	S
7 Lissette Evangelista		<i>[Signature]</i>	S
8 Silvia Cochón		<i>[Signature]</i>	S
9 Cristian Pimentel		<i>[Signature]</i>	S
10 Edita Peña		<i>[Signature]</i>	S
11 Dayelin Gómez	Virtual		S
12 Estenio Castillo		<i>[Signature]</i>	S
13 Nelson Estévez		<i>[Signature]</i>	S
14 Adela Pérez		<i>[Signature]</i>	S
15 José Luis González		<i>[Signature]</i>	S
16 Paola Rodríguez		<i>[Signature]</i>	S
17 Corina Martínez		<i>[Signature]</i>	S
18 Joel Lugo		<i>[Signature]</i>	S
19 Jorge Montero		<i>[Signature]</i>	S
20 Elvis de la Cruz		<i>[Signature]</i>	S
21 Noelia Bencosme		<i>[Signature]</i>	S
22 Raquel Figueroa		<i>[Signature]</i>	S
23 Anneris Ureña		<i>[Signature]</i>	S
24 Jhonny Guerrero		<i>[Signature]</i>	S
		No. de asistentes	24
TEMAS A TRATAR:			
1			
2			
3			
4			
5			
COMPROMISOS ASUMIDOS:		RESPONSABLE:	FECHA ESTIMADA:



AGENDA

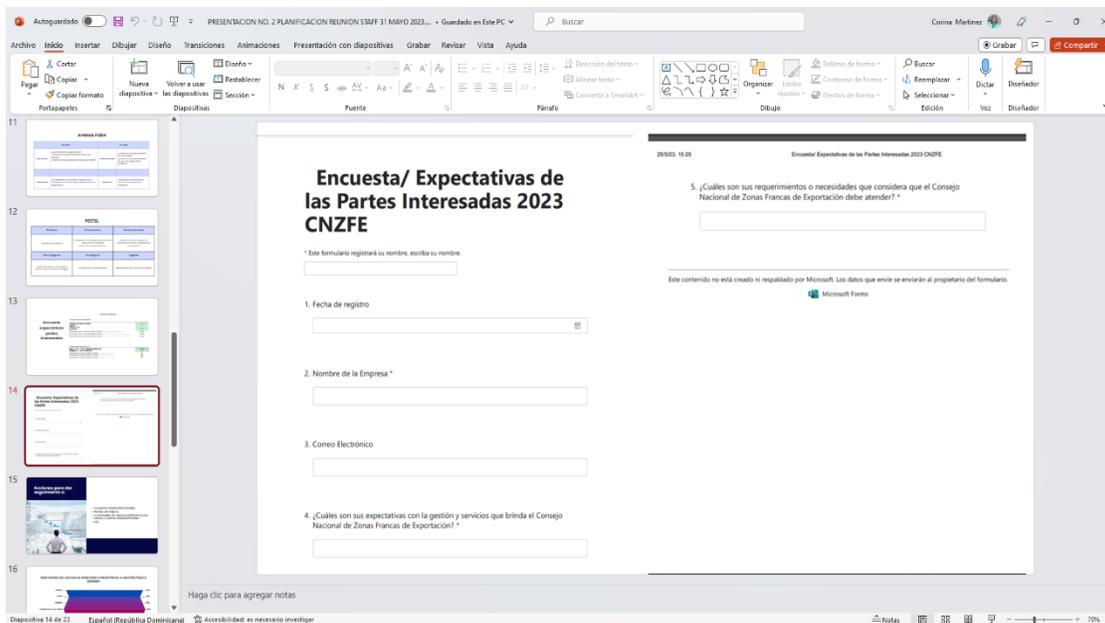
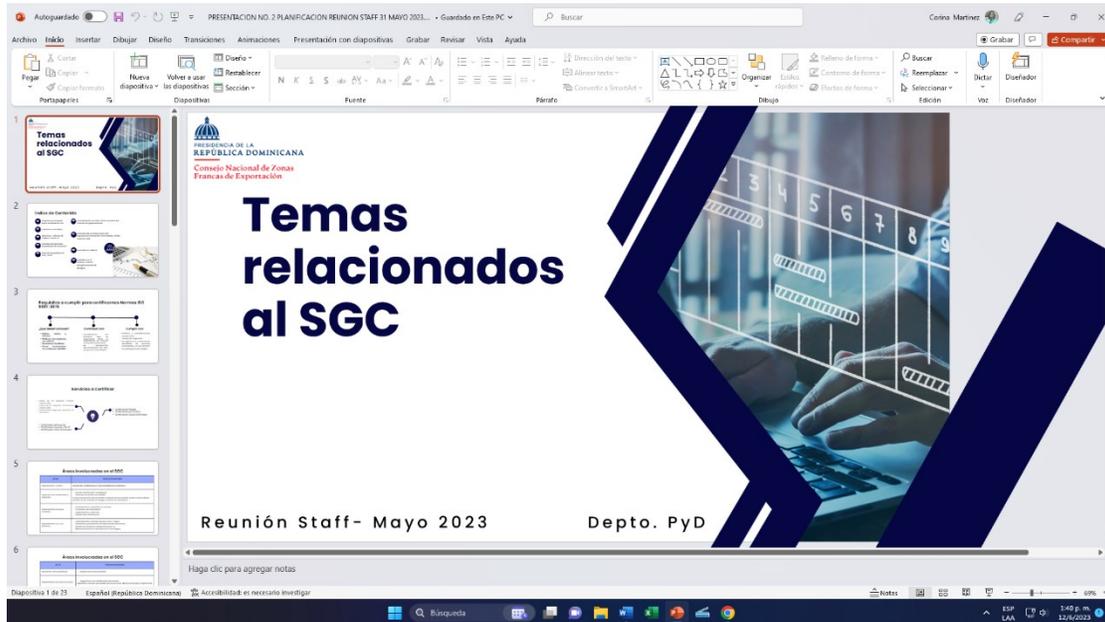
REUNIÓN DE STAFF

- Requisitos a cumplir para poder certificarnos en norma ISO 9001 2015
 - Análisis del contexto organizacional
 - Reportes de cumplimiento objetivos y planes de calidad
 - Ampliación a 10 servicios (proceso emisión de certificaciones)
- Inicio formulación PEI 2023-2026
- Celebración reunión revisión al sistema de gestión de la calidad.
- Seguimiento y medición acuerdos, actividades responsabilidad social, ferias y eventos, B2b etc.
- Reporte indicadores sistema de medición monitoreo de la gestión pública
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
 - Implementación Firma Digital en la institución.
 - Política institucional
 - Calendario de Implementación

31 de mayo de 2023

Elaborado por: Departamento de Planificación y Desarrollo
Con apoyo de: Comité de Calidad

Capturas de pantalla borrador encuesta de levantamiento necesidades/expectativas de las partes interesadas



Captura de pantalla comunicación remisión encuesta a las partes interesadas



CIRCULAR

A: Todas Las Empresas Y Operadoras De Zonas Francas

Asunto: Participación Encuesta Plan Estratégico Institucional 2023-2026

Por este medio, hacemos de su conocimiento que el Consejo Nacional De Zonas Francas De Exportación, como institución del Estado comprometida con el Fomento y Desarrollo del Sector Zonas Francas y dando cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Planificación Pública, ha iniciado el proceso de formulación del *Plan Estratégico Institucional 2023-2026*.

Esto es parte importante para la definición de los lineamientos estratégicos que impactan de manera directa a las Zonas Francas. Su opinión es importante para nosotros, será bien valorada, de manera que podamos acentuar la definición de nuestra filosofía institucional, así como el marco estratégico.

Para acceder al cuestionario utilice el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/r/sL6HCyky3Q>

Para cualquier pregunta o aclaración puede contactarnos a través del siguiente correo electrónico:

Equipo Depto. Planificación y Desarrollo:
cnzfeplanificacydesarrollo@cnzfe.gob.do

Tel.: 809-686-8077 exts.: 2029/ 2089 y 2090

Agradecemos con alto sentido de estima y consideración el tiempo dedicado para completar la misma.

Muy atentamente,

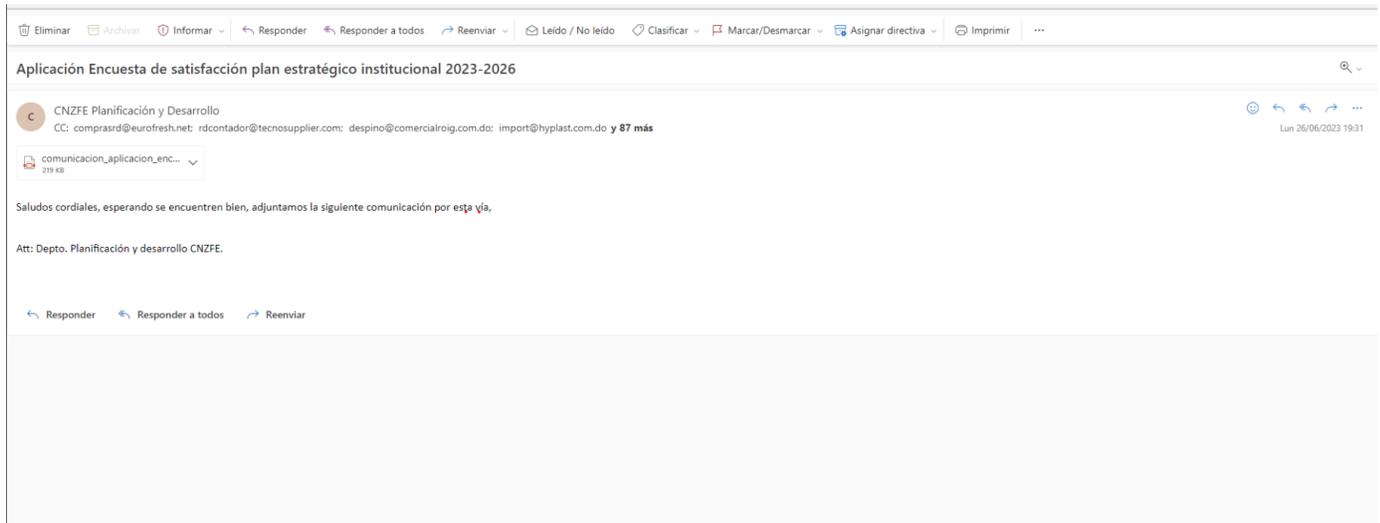
Daniel Liranzo
Director Ejecutivo

DL/cm/af



Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
Daniel Antonio Liranzo - Director Ejecutivo (26/06/2023 14:21 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/cnzfe/v/cdbd2018-16b5-454c-830a-450bc952ba23>

Captura de pantalla correo de remisión comunicación aplicación encuesta a las partes interesadas



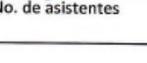
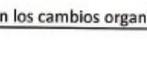
Captura de pantalla avance aplicación encuesta



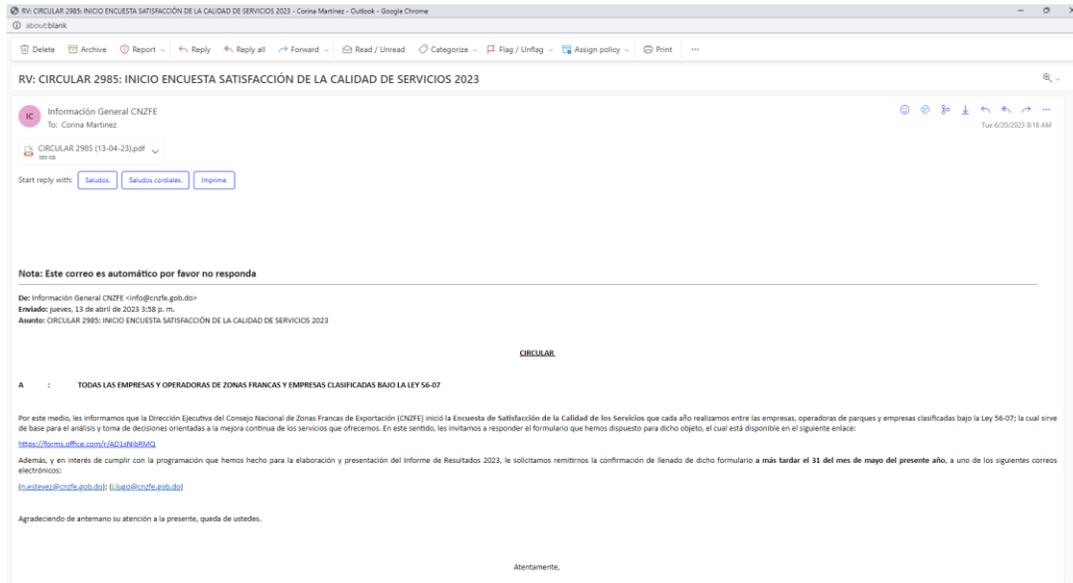
Criterio No. 6. Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes, Subcriterio 6.2.

Acción de mejora No. 5: Realizar una encuesta para medir el cambio y la innovación dentro de la institución

Captura minuta de reunión comité de calidad

 CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCA DE EXPORTACION MINUTA REUNIÓN COMITÉ DE CALIDAD		FM-SGC-01 Fecha: 10/10/2020 Revisión: 00 Página 1 de 1	
FECHA:	10/4/2023	HORA DE INICIO:	10:00 a. m.
No. CONVOCADOS:	FIRMA	ASISTENTES (S/N)	
1	Nelson Estevez		S
2	José Luis González		S
3	Corina Martínez		S
4	Annerys Ureña		S
5	Pablo Guerrero	Licencia Médica	N
6	Estenio Castillo		S
7	Lissette Evangelista		S
8	Joel Lugo		S
9	Elvis De la Cruz		S
10	Jhonny Guerrero		S
11	Noelia Bencosme		S
		No. de asistentes	10
TEMAS A TRATAR:			
1 Análisis Situación actual del involucramiento de las personas en los cambios organizacionales			
2 Identificar institución de formación en Gestión del Cambio			
3 Elaborar preguntas para medir la eficiencia de los sistemas utilizados en la prestación de los servicios			
COMPROMISOS ASUMIDOS:		RESPONSABLE:	FECHA ESTIMADA:
1	Elaborar preguntas e incluir en encuesta de calidad	Nelson Estevez/Joel Lugo	11/4/2023
2	Investigar la institución de formación	Lissette Evangelista	1/6/2023
3	Solicitar aprobación de la Dirección Ejecutiva	Lissette Evangelista	1/7/2023
4			

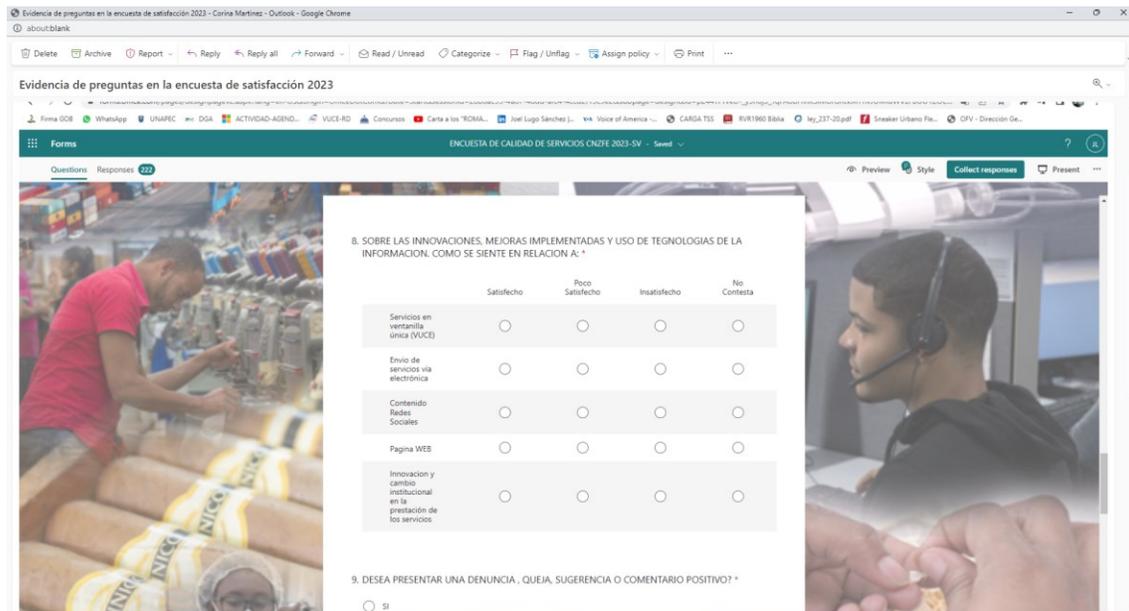
Captura de pantalla circular inicio aplicación encuesta de calidad



Captura de pantalla reunión comité de calidad presentación resultados

CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCA DE EXPORTACION		FM-SGC-01	
MINUTA REUNIÓN COMITÉ DE CALIDAD <td>Fecha: 10/10/2020</td>		Fecha: 10/10/2020	
		Revisión: 00	
		Página 1 de 1	
FECHA:	30/6/2023	HORA DE INICIO:	10:00 a. m.
No. CONVOCADOS:	FIRMA	ASISTENTES (S/N)	
1	Nelson Estevez		S
2	José Luis González		S
3	Corina Martínez		S
4	Anneris Ureña		S
5	Pablo Guerrero	Licencia Médica	N
6	Estenio Castillo		S
7	Lissette Evangelista		S
8	Joel Lugo		S
9	Elvis De la Cruz		S
10	Jhonny Guerrero		S
11	Noelia Bencosme		S
		No. de asistentes	10
TEMAS A TRATAR:			
1 Presentación Informe preliminar de la encuesta de calidad			
2 Tema libre			
3			
COMPROMISOS ASUMIDOS:			
Capacitación en Atención al Ciudadano para mejorar la prestación del servicio por medio telefónico		RESPONSABLE:	FECHA ESTIMADA:
1		Lissette Evangelista	11/10/2023
2	Identificación de la División Regional de Santiago	Nelson Estevez/Anneris Ureña	11/7/2023
3			
4			

Captura de pantalla de inclusión preguntas en encuesta de calidad

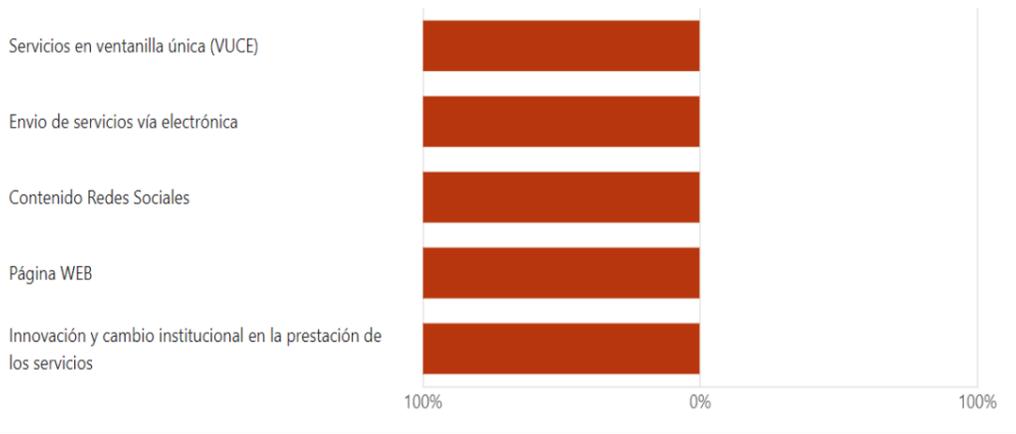


Captura de pantalla resultados

8. SOBRE LAS INNOVACIONES, MEJORAS IMPLEMENTADAS Y USO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION.
COMO SE SIENTE EN RELACION A:

[More Details](#)

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ No Contesta



Criterio No. 7. Resultados en las Personas, Subcriterio 7.2.

- Acción de mejora No. 6: Crear una plantilla/test para medir el resultado de las capacitaciones implementadas.

Captura de pantalla encuesta evaluación de la capacitación

12/6/23, 12:42

Capacitación: Manejo Efectivo del Tiempo



**Capacitación:
Manejo Efectivo del Tiempo**

07.06.2023

Esta evaluación es con la finalidad de evaluar a la facilitador Francisco Yuli, que impartió la capacitación de Manejo Efectivo del Tiempo el 29 y 30 de mayo 2023

* Obligatoria

* Este formulario registrará su nombre, escriba su nombre.

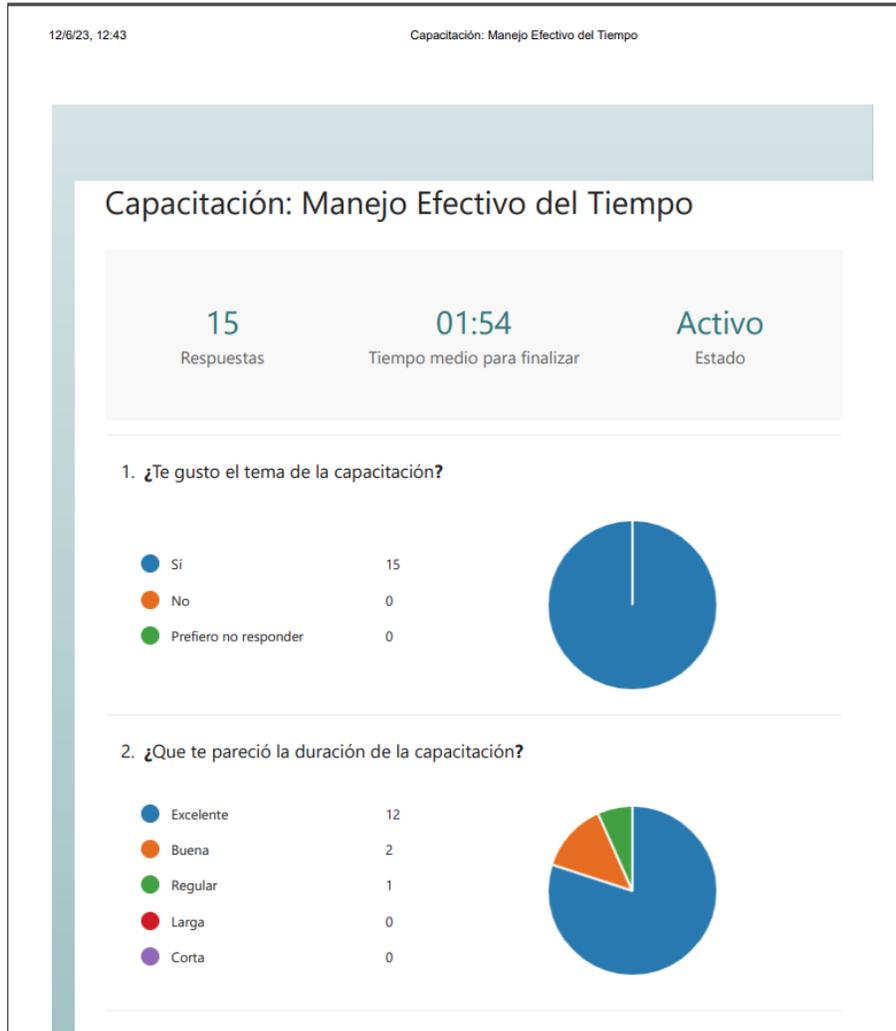
1. ¿Te gusto el tema de la capacitación? *

Sí

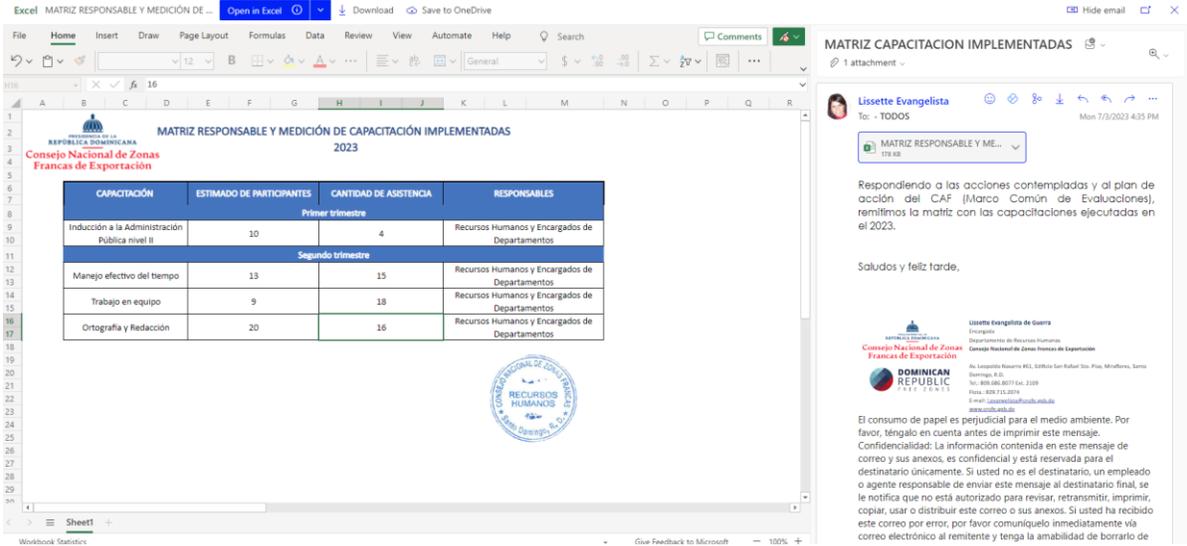
No

Prefiero no responder

Captura de pantalla informe de resultados evaluación capacitación



Socialización matriz de responsabilidades y capacitaciones implementadas



CAPACITACIÓN	ESTIMADO DE PARTICIPANTES	CANTIDAD DE ASISTENCIA	RESPONSABLES
Primer trimestre			
Inducción a la Administración Pública nivel II	10	4	Recursos Humanos y Encargados de Departamentos
Segundo trimestre			
Manejo efectivo del tiempo	13	15	Recursos Humanos y Encargados de Departamentos
Trabajo en equipo	9	18	Recursos Humanos y Encargados de Departamentos
Ortografía y Redacción	20	16	Recursos Humanos y Encargados de Departamentos

Captura de Pantalla Informe de Resultados
Trimestre Enero-Marzo 2023



Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación

Nomenclatura: INAP-FAC-003
 Tipo: Formulario
 Versión: 2
 Vigencia: 22/11/2019

Institución: Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación Fecha: 31 DE MARZO 2023
 Trimestre correspondiente: Enero-Marzo

Capacitación Programada	Área Requiriente	Conocimientos/ Competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones Ejecutadas	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de Participante	Costo Estimado por Participante	Costo Total
Inducción a la Administración Pública nivel II	TODAS	Conocimiento de la Administración Pública	4	2	2	4	RDS\$0.00	RDS\$0.00
TOTAL							RDS\$0.00	RDS\$0.00


 Responsable Dpto. de Recursos Humanos
 Firma y sello


Trimestre Abril-Junio 2023



Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación

Nomenclatura: INAP-FAC-003
 Tipo: Formulario
 Versión: 2
 Vigencia: 22/11/2019

Fecha: 28 DE JUNIO 2023
 Institución: Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación Trimestre correspondiente: ABRIL-JUNIO

Capacitación Programada	Área Requirente	Conocimientos/ Competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones Ejecutadas	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de Participante	Costo Estimado por Participante	Costo Total
Manejo Efectivo del Tiempo	TODAS	Eficencia para la calidad	1	8	7	15	RD\$0.00	RD\$0.00
Trabajo en Equipo	TODAS	Planificación y Desarrollo	1	7	11	18	RD\$0.00	RD\$0.00
Ortografía y Redacción	TODAS	Eficencia para la calidad	1	6	10	16	RD\$0.00	RD\$0.00
TOTAL								RD\$0.00

Responsable Dpto. de Recursos Humanos

Firma y sello

1 de 1



Criterio No. 9. Resultados Del Rendimiento, Subcriterio 9.2.

- Acción de mejora No. 7: Realizar un Análisis de Costo-Beneficio

Captura de Pantalla Conformación Equipo



Consejo Nacional de Zonas Francas
de Exportación

CIRCULAR

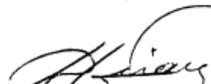
A : Staff
Asunto : Conformación Equipo para Análisis Costo-Beneficio
Fecha : 14 de Marzo 2023

Nos permitimos dirigirnos a ustedes, en ocasión de hacer de su conocimiento la conformación del Equipo que tendrá a su cargo la realización del Análisis Costo-Beneficio, con la finalidad de conocer la rentabilidad de los servicios prestados y cumplir con lo establecido en la Metodología CAF y el Plan de Mejora del presente año, 2023. A continuación, detallamos los nombres de integrantes:

Integrantes	Nombre y Apellidos	Posición
Coordinador	Joaquín Elías Jiménez	Enc. Depto. Administrativo y financiero
Integrante	Juan Carlos Hernández	Enc. Sección Tesorería
Integrante	Narda Valenzuela	Contadora
Integrante	Mauricio Chía	Técnico de presupuesto
Integrante	Miguel Rodríguez	Auxiliar administrativo

Sin otro particular, les saluda,

Atentamente,


Daniel Liranzo
Director Ejecutivo
DL/cm/af
CC: Equipo Análisis Costo Beneficio



Captura de pantalla minuta reunión Equipo Análisis Costo Beneficio

 CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION FORMATO MINUTA DE REUNION		FM-SGC-01 Fecha: 10/02/2020 Revisión: 00 Página 1 de 2
FECHA: <input type="text" value="27/6/2023"/>		HORA DE INICIO: <input type="text" value="9:30 a.m."/>
No. CONVOCADOS:	FIRMA	ASISTENTES (S/N)
1	JOAQUIN ELIAS JIMENEZ	Si
2	ANNERIS UREÑA	Si
3	MIGUEL RODRIGUEZ	Si
4	MAURICIO CHIA	Si
5	JUAN CARLOS HERNANDEZ	Si
6	CORINA MARTINEZ	Si
7	NARDA VALENZUELA	Si
8		
9		
TEMAS A TRATAR:		No. de asistentes
1	ANÁLISIS COSTO / BENEFICIO SERVICIOS INSTITUCIONALES	
2	DELIMITACIÓN SERVICIOS	
3		
4		
5		
COMPROMISOS ASUMIDOS:		
	RESPONSABLE:	FECHA ESTIMADA:
1	SOLICITAR A CONSULTORIA JURIDICA LISTADO SERVICIOS Y CANTIDAD SERVICIOS OFRECIDOS DE ENERO A JUNIO 2023	JOAQUIN ELIAS JIMENEZ 28/6/2023
2	RECABAR INFORMACIÓN SOBRE GASTOS PERSONAL	JUAN CARLOS HERNANDEZ 7/7/2023
3	RECABAR INFORMACIÓN SOBRE GASTOS GENERALES	MIGUEL RODRIGUEZ 7/7/2023
4	RECABAR INFORMACIÓN SOBRE COSTOS SERVICIOS	NARDA VALENZUELA 7/7/2023
5	REALIZAR LA COMPILACIÓN DE LOS DATOS Y GRAFICAR	MAURICIO CHIA 14/7/2023
6		
7		
8		
9		

Captura de pantalla suministro informaciones para la compilación del informe Análisis Costo-Beneficio

Informar - Bloquear - Eliminar Archivar - Responder Responder a Reenviar Reunión todos - Reglas Mover - Leído / No Clasificar Marcar/Desmarcar Etiquetas - Asignar directiva - Imprimir Lector inmersivo

SOLICITUD DE SERVICIOS PRESTADOS-CERTIFICACIONES.

E1 **Elías Jiménez**
 Para: Cristian Fimentel
 CC: Annetis Ureña; Corina Martinez; Miguel Adolfo Rodriguez; Juan Carlos Hernandez; Narda Valenzuela; Mauricio Chia; Lisbeth Peralta

Mar 27/06/2023 12:15

Hola Cristian.

En interés de cumplir con lo establecido en la Metodología CAF y el Plan de Mejora correspondiente al año 2023, por este medio solicito de tu valiosa colaboración, a los fines de que nos proporciones el listado de los servicios que son ofrecidos por el área jurídica y que forman parte de la Certificación ISO 9001:2015 que esta gestionando nuestro CNZFE.

Favor remitirnos conjuntamente con el listado de servicios, el movimiento operativo de cada uno de ellos, del periodo comprendido desde el mes de enero a junio 2023.

Agradeciendo la gran disposición y apoyo de ti recibidas, se despide:


Joaquín Elías Jiménez
 Encargado Administrativo y Financiero
 Departamento Administrativo y Financiero
 Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
 Av. Leopoldo Navarro #61, Edificio San Rafael Sto. Pisco,
 Miraflores, Santo Domingo, R.D.
 Tel.: 809 486.8077 Ext. 2042
 E-mail: eliasjimenez@cnzfe.gob.do
www.cnzfe.gob.do

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje. Confidencialidad: La información contenida en este mensaje de correo y sus anexos, es confidencial y está reservada para el destinatario únicamente. Si usted no es el destinatario, un empleado o agente responsable de enviar este mensaje al destinatario final, se le notifica que no está autorizado para revisar, retransmitir, imprimir, copiar, usar o distribuir este correo o sus anexos. Si usted ha recibido este correo por error, por favor comuníquelo inmediatamente vía correo electrónico al remitente y tenga la amabilidad de borrarlo de su computadora o cualquier otro banco de datos. Muchas gracias!

Informar - Bloquear - Eliminar Archivar - Responder Responder a Reenviar Reunión todos - Reglas Mover - Leído / No Clasificar Marcar/Desmarcar Etiquetas - Asignar directiva - Imprimir Lector inmersivo

REMISION INFORMACION SOLICITADA AREA LEGAL.

Le reenviamos la información remitida en el día de ayer, de los servicios recibido y despachado en este departamento durante el periodo enero-junio 2023, esta vez desglosados en: solicitudes regulares y solicitudes expresas.

Saludos,

Servicios	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Certificación No Otu Renovación Carnet Ibtu	47 R-11 E-36	46 R-1 E-45	59 R-17 E-42	51 R-4 E-47	96 R-21 E-75	64 R-03 E-1
Certificación No Otu Emisión Carnet Ibtu	---	---	2 E-2	---	12 R-12	6 R-6
Certificación Artículo 24	13 R-3 E-10	12 R-2 E-10	10 R-1 E-9	7 R-2 E-5	4 R-1 E-3	6 R-4 E-2
Certificación Estatut	3 E-3	5 R-1 E-4	8 R-1 E-7	3 E-3	5 R-2 E-3	1 E-1
Certificación Visa y Residencia	14 R-13 E-1	76 R-60 E-16	37 R-36 E-1	13 R-13 E-1	22 R-20 E-2	16 R-15 E-1
Certificación de la Ley num 58-07	1 E-1	---	11 R-2 E-9	6 E-6	2 R-1 E-1	5 E-5
Certificación SIC	33 R-19 E-14	44 R-19 E-25	37 R-6 E-31	41 R-12 E-29	42 R-15 E-27	26 R-13 E-13
Certificación De Copia De Resolución	2 E-2	1 R-1	1 R-1	1 E-1	---	---
Certificación para Empresa Explotación de Metales (Decreto num 584-07)	---	---	---	---	---	---
Certificación Para Empresa Condonada	---	---	---	---	1 E-1	---

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje. Confidencialidad: La información contenida en este mensaje de correo y sus anexos, es confidencial y está reservada para el destinatario únicamente. Si usted no es el destinatario, un empleado o agente responsable de enviar este mensaje al destinatario final, se le notifica que no está autorizado para revisar, retransmitir, imprimir, copiar, usar o distribuir este correo o sus anexos. Si usted ha recibido este correo por error, por favor comuníquelo inmediatamente vía correo electrónico al remitente y tenga la amabilidad de borrarlo de su computadora o cualquier otro banco de datos. Muchas gracias!



REMISION INFORMACION SOLICITADA AREA LEGAL.

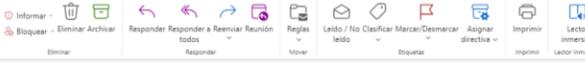

Elias Jiménez
 Para: Cristian Pimentel; Anneris Ureña
 CC: Miguel Adolfo Rodriguez; Mauricio Chia
 Vie 30/06/2023 10:32

Recibido Cristian, Gracias por tu continua y valiosa colaboración.
 Anneris, favor tomar en consideración para los fines correspondientes.
 Saludos cordiales:


**DOMINICAN
 REPUBLIC
 FREE ZONES**

Joaquín Elias Jiménez
 Encargado Administrativo y Financiero
 Departamento Administrativo y Financiero
Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
 Av. Leopoldo Navarro #61, Edificio San Rafael Sto. Piso,
 Miraflores, Santo Domingo, R.D.
 Tel.: 809.686.8077 Ext. 2042
 E-mail: je.jimenez@cnzfe.gob.do
www.cnzfe.gob.do

De: Cristian Pimentel <c.pimentel@cnzfe.gob.do>
 Enviado: jueves, 29 de junio de 2023 18:56
 Para: Elias Jiménez <je.jimenez@cnzfe.gob.do>
 Asunto:



MONTOS SERVICIOS GENERALES


Anneris Ureña
 Para: Elias Jiménez; Corina Martinez; Juan Carlos Hernandez; Miguel Adolfo Rodriguez; Mauricio Chia; Narda Valenzuela
 Mar 27/06/2023 14:14


SERVICIOS GENERALES.xlsx
 17 KB

Buenas tardes:
 Adjunto a la presente remitimos, para los fines de lugar, los montos de los siguientes servicios de enero a junio 2023:

1. CODETEL
2. ALTICE
3. CAASO
4. WIND TELECOM
5. AYUNTAMIENTO
6. COMBUSTIBLE
7. ENERGIA ELECTRICA

@Miguel Alejandro Medina Urbaz, recuerda recopilar los datos de materiales gastables y almuerzo.
 Saludos cordiales,


**DOMINICAN
 REPUBLIC
 FREE ZONES**

Anneris Ureña
 Coordinadora Administrativa y Financiera
 Departamento Administrativo y Financiero
Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
 Av. Leopoldo Navarro #61, Edificio San Rafael Sto. Piso, Miraflores, Santo
 Domingo, R.D.
 Tel.: 809.686.8077 Ext. 2041
 Flota: 829.715.2086
 E-mail: a.urena@cnzfe.gob.do
www.cnzfe.gob.do

El contenido de este correo electrónico es el medio electrónico. Por favor, Mantenga en cuenta estar de inmediato este mensaje. Confidencialidad: La información contenida en este mensaje de correo electrónico puede ser confidencial; está reservada para el destinatario designado. El costo



RE: Insumo analisis costo beneficio servicios

Enviado: martes, 27 de junio de 2023 17:25

Para: Elías Jiménez <ejimenez@cnzfe.gob.do>; Anneris Ureña <a.urena@cnzfe.gob.do>; Mauricio Chia <m.chia@cnzfe.gob.do>; Miguel Adolfo Rodríguez <m.rodriguez@cnzfe.gob.do>; Narda Valenzuela <n.valenzuela@cnzfe.gob.do>

Asunto: Insumo analisis costo beneficio servicios

Buenas tardes, anexo le estoy remitiendo el reporte de los salarios y gastos generados de aporte a la seguridad social del departamento jurídico a los fines de que estos puedan servir de insumo para determinar el costo/beneficio de los servicios certificados.

Tomar en cuenta, otros elementos que inciden, como son (bonos, incentivos y demás).

Saludos cordiales,


Lic. Juan Carlos Hernández Devers
Encargado
Sección Tesorería
Consejo Nacional de Zonas Franco de Exportación
Av. Leopoldo Navarro #51, Edificio San Rafael Sto. Pío, Miraflores, Santo Domingo, R.D.
Tel.: 809.686.8077 Ext. 2053
Fáxa: 829.715.2096
E-mail: jc.hernandez@cnzfe.gob.do
www.cnzfe.gob.do

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje. Confidencialidad: La información contenida en este mensaje de correo y sus anexos, es confidencial y está reservada para el destinatario únicamente. Si usted no es el destinatario, un empleado o agente responsable de enviar este mensaje al destinatario final, se le notifica que no está autorizado para revisar, retransmitir, imprimir, copiar, usar o distribuir este correo o sus anexos. Si usted ha recibido este correo por error, por favor comuníquelo inmediatamente vía correo electrónico al remitente y tenga la amabilidad de borrarlo de su computadora o cualquier otro banco de datos. Muchas gracias!

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#)



RE: Insumo analisis costo beneficio servicios

Respondió el Mié 28/06/2023 10:45.

 Juan Carlos Hernandez
Para: Elías Jiménez; Anneris Ureña; Mauricio Chia; Miguel Adolfo Rodríguez; Narda Valenzuela

 INSUMO COSTO BENEFICIO ...

Me faltó anexo el archivo.

Disculpen.


Lic. Juan Carlos Hernández Devers
Encargado
Sección Tesorería
Consejo Nacional de Zonas Franco de Exportación
Av. Leopoldo Navarro #51, Edificio San Rafael Sto. Pío, Miraflores, Santo Domingo, R.D.
Tel.: 809.686.8077 Ext. 2053
Fáxa: 829.715.2096
E-mail: jc.hernandez@cnzfe.gob.do
www.cnzfe.gob.do

De: Juan Carlos Hernandez

Enviado: martes, 27 de junio de 2023 17:25

Para: Elías Jiménez <ejimenez@cnzfe.gob.do>; Anneris Ureña <a.urena@cnzfe.gob.do>; Mauricio Chia <m.chia@cnzfe.gob.do>; Miguel Adolfo Rodríguez <m.rodriguez@cnzfe.gob.do>; Narda Valenzuela <n.valenzuela@cnzfe.gob.do>

Asunto: Insumo analisis costo beneficio servicios

Buenas tardes, anexo le estoy remitiendo el reporte de los salarios y gastos generados de aporte a la seguridad social del departamento jurídico a los fines de que estos puedan servir de insumo para determinar el costo/beneficio de los servicios certificados.