

**INFORME DE IMPLEMENTACIÓN
PLAN DE MEJORA CAF (Marco Común de Evaluación)
Primer semestre 2023**

**Santo Domingo, D.N.
Junio 2023**

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVO	4
III.	METODOLOGÍA APLICADA	4
IV.	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	5
V.	CONCLUSIÓN	14

I. INTRODUCCIÓN

En el presente informe detallamos el cumplimiento del Plan de Mejora Institucional correspondiente al primer semestre 2023. El Marco Común de Evaluación (CAF) es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, 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 usando la herramienta Guía CAF, con la que identifican sus puntos fuerte y áreas de mejoras.

El Plan de Mejora responde a 10 acciones relacionadas a temas de liderazgo, personas y resultados claves de rendimiento. Dicho informe muestra las acciones implementadas de cada área de mejora priorizada y sus evidencias, así como el cuadro que resumen los avances obtenidos hasta el momento de este informe.

II. OBJETIVO

Detallar el nivel de avance obtenido en nuestro plan de mejora CAF, correspondiente al primer semestre del año 2023, enfocados siempre en la mejora continua de nuestros procesos y 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 con el rango de puntuación contenido en las fichas elaboradas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El rango de puntuación es el siguiente: 0% acción no iniciada, de 25 a 75% acción en proceso y 100% acción completa.

IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

SUBCRITERIO: 1.2.1

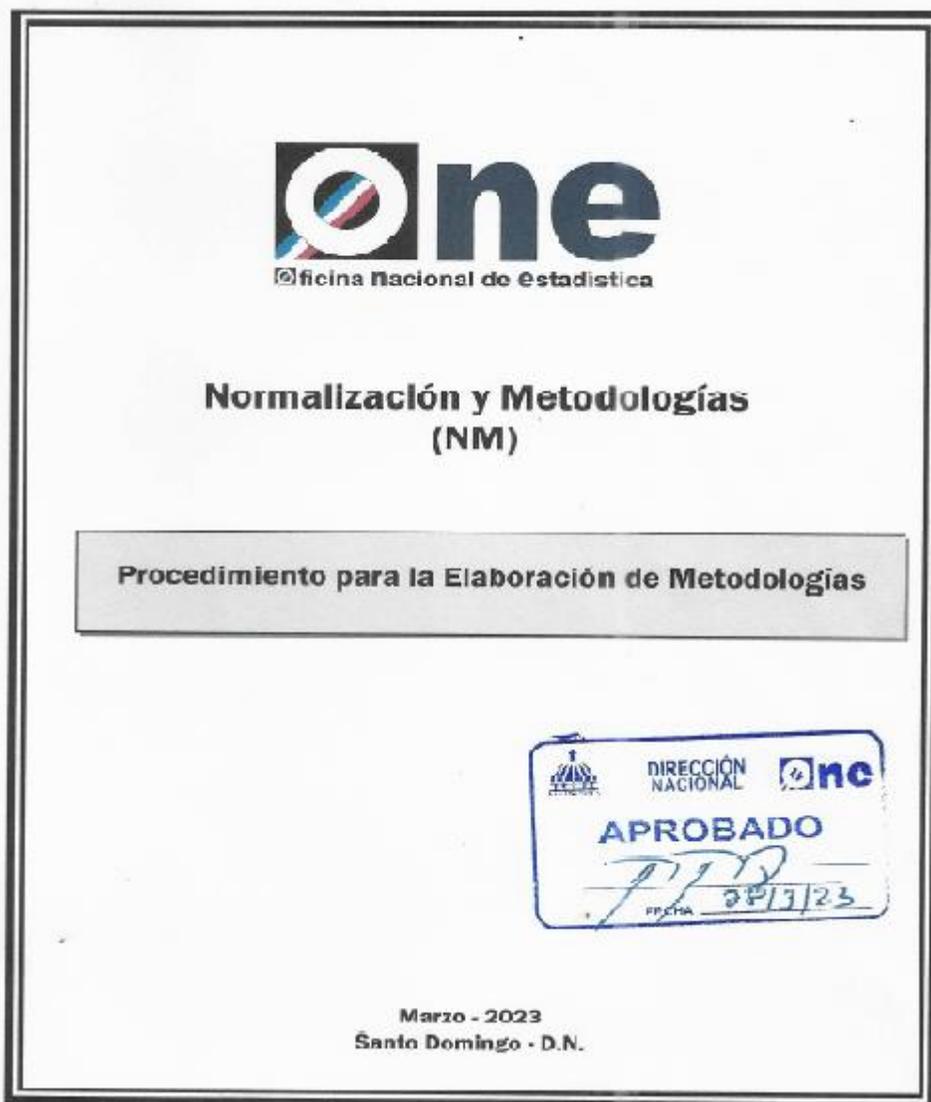
Acción de Mejora: Implementar una adecuada gestión por procesos.

Objetivo: Gestionar los procesos de forma eficiente.

Estado de realización: 100%

Resultado final: acción de mejora completa.

Evidencia 1: Mapa de procesos aprobado.



SUBCRITERIO: 3.1.6

Acción de Mejora: Diseñar y documentar la política de igualdad de género.

Objetivo: lograr la equidad de mujeres y hombres en el personal de la ONE.

Estado de realización: 75%

Resultado final: en proceso.

Evidencia: contrato de la consultoría que realizara el diagnostico participativo de género.



CONTRATO DE SERVICIOS

CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO DEL ALCANCE Y LA METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE GÉNERO EN EL MARCO DEL PROYECTO APOYO A LA TRANSVERSALIZACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA PRODUCCIÓN DE INDICADORES DE GÉNERO DE LA AGENDA 2030 EN LA REPÚBLICA DOMINICANA.

Número 02/2023

ENTRE: De una parte, **OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA (ONE)**, institución del Estado Dominicano creada en virtud de Ley General sobre Estadísticas y Censos número 5096 promulgada el 14 de Marzo del 1959, con domicilio y asiento social en la avenida México esquina avenida Leopoldo Navarro, Edificio Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en los pisos octavo y noveno, en esta ciudad de Santo Domingo, con Registro Nacional del Contribuyente (RNC) número 401-00516-6, debidamente representada por su Directora Nacional **MIOSOTIS RIVAS PEÑA**, dominicana, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad y electoral número 031-0032395-9, domiciliada y residente en esta ciudad de Santo Domingo, en adelante y para los fines del presente Contrato, se denominará **LA OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA**.

De la otra parte **MAYINA CONSULTORES S.R.L.** Sociedad de Responsabilidad Limitada existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, provista del Registro Nacional de Contribuyente número No. 1-32-17418-6, con su domicilio y asiento social en calle Bohechío, No. 22, Apto. 3-C, Bella Vista, Distrito Nacional, Santo Domingo de Guzmán, República Dominicana, debidamente representada para los fines del presente Contrato, por el señor **Carlos Natanael Disla Pérez**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad y electoral No. 001-0181314-5, domiciliado y residente en esta ciudad, quien en lo que sigue y para los fines del presente Contrato, se denominará **LA PRESTADORA DE SERVICIO**. Para referirse a ambos, se les denominará **LAS PARTES**.

SUBCRITERIO: 7.1.1

Acción de Mejora: diseñar encuesta para el conocimiento de la percepción sobre la imagen y el rendimiento general de la organización.

Objetivo: conocer la percepción sobre la imagen y el rendimiento general de la organización.

Estado de realización: 100%

Resultado final: acción de mejora completa.

Evidencia: informe de resultados de la encuesta de percepción del público externo.

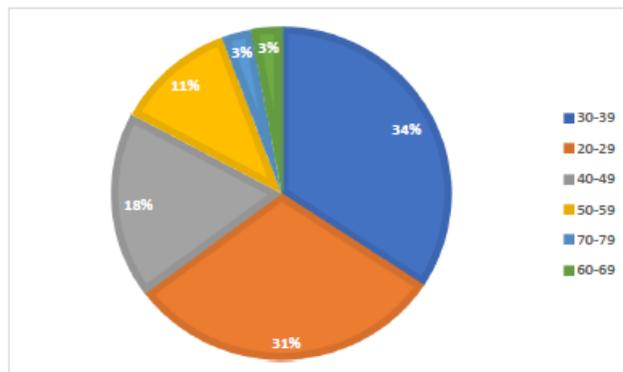


Informe de resultados de la encuesta de percepción del público externo de la Oficina Nacional de Estadística (ONE)

Este sondeo digital alcanzó un total de 105 respuestas, con el fin de evaluar el estado de opinión del público externo de la Oficina Nacional de Estadística (ONE) y el Décimo Censo Nacional de Población y Vivienda (XCNPV), así como también para medir la efectividad de las campañas de comunicación externa, difundidas desde el departamento de Comunicaciones, con el objetivo de optimizar las relaciones públicas de la institución.

1. Gráfico 1: Edad en años cumplidos

Rango de edad	Porcentaje
30-39	34.29%
20-29	30.48%
40-49	18.10%
50-59	11.43%
70-79	2.86%
60-69	2.86%
Grand Total	100.00%

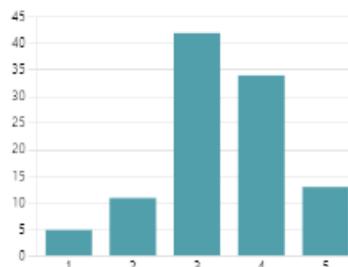


De acuerdo a las evidencias del gráfico 1, las edades de la población de este sondeo rondan entre los 20 y 49 años.

6. Gráfico 6: Percepción sobre la efectividad en los servicios que ofrece la Oficina Nacional de Estadística. Valoración del 1 al 5, siendo el 5 la valoración más alta y el 1 la más baja.

3.37

Clasificación promedio



En el gráfico 6, se muestra la valoración sobre la efectividad en los servicios que ofrece la Oficina Nacional de Estadística y la calificación **promedia entre 3 y 4.**

7. Gráfico 7: percepción de las informaciones recibidas de la institución

- Poco fiable, e menudo incierta 7
- En ocasiones es cierta, en ocasio... 27
- En general, la comunicación es f... 48
- La información que se comunica... 23



Según el gráfico 7, el 41.7% respondió que *en general, la comunicación es fiable, aunque ocasionalmente los rumores pueden distorsionar su contenido*, mientras que el 25.7% dice que la información que reciben de la institución *en ocasiones es cierta, en ocasiones ambigua*. El 21.9% respondió que *la información que se comunica es rigurosa y fiable*.

8. Gráfico 8: cantidad de información recibida actualmente sobre las iniciativas, acciones o actividades que realiza la institución

SUBCRITERIO: 9.2.7

Acción de Mejora: certificar un proceso misional bajo los lineamientos de la norma ISO 9001-2015.

Objetivo: contar con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado en la norma ISO 9001:2015.

Estado de realización: 66%

Resultado final: en proceso.

Evidencia 1: alcance del Sistema de Gestión de la Calidad aprobado.

Nota: la fecha del encabezado del alcance hace referencia a la fecha de emisión del formulario; no así a la fecha de aprobación de este.

 <p>Oficina Nacional de Estadística</p>	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha Emisión: 31/08/2022
		Versión: 01

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Oficina Nacional de Estadística incluye los procesos estratégicos, claves y de apoyo, relativos tanto al proceso de Normalización y Metodologías como al de Producción y Difusión Estadística.

Se ha determinado la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la gestión de la calidad en el desarrollo de las actividades del proceso de **Producción y Difusión Estadística del producto ENHOGAR (Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples)**.

Para la determinación de este alcance fueron consideradas las cuestiones externas e internas, productos y servicios de la institución, así como los requisitos de las partes interesadas pertinentes.



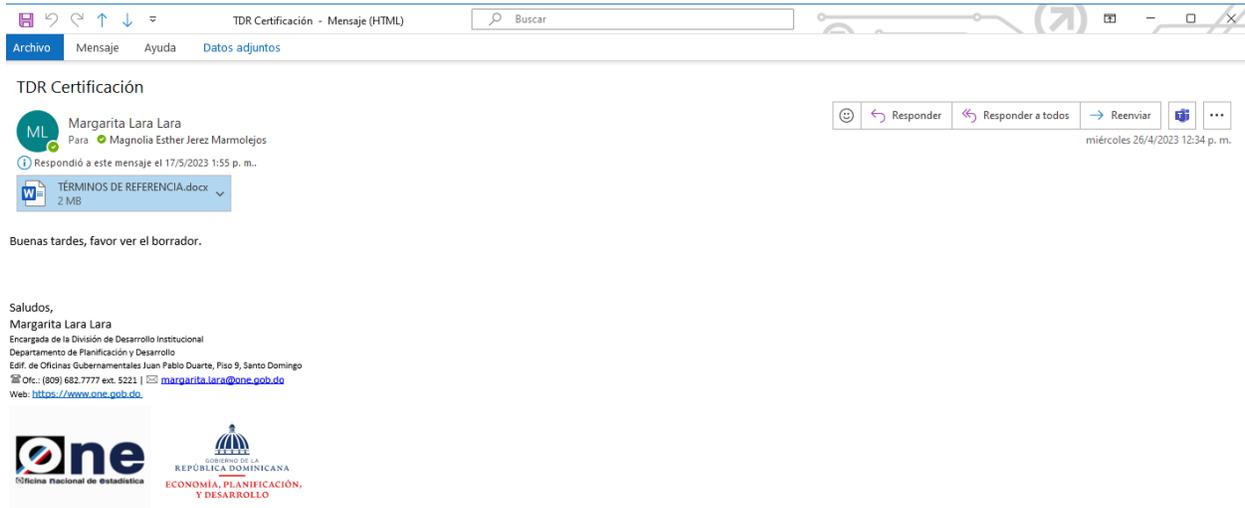
Encargada de la División de Desarrollo
Institucional y Calidad en la Gestión



Encargada del Departamento de
Planificación y Desarrollo



Evidencia 2: remisión de los Términos de Referencia (TDR) a la encargada de Planificación y Desarrollo



TDR Certificación

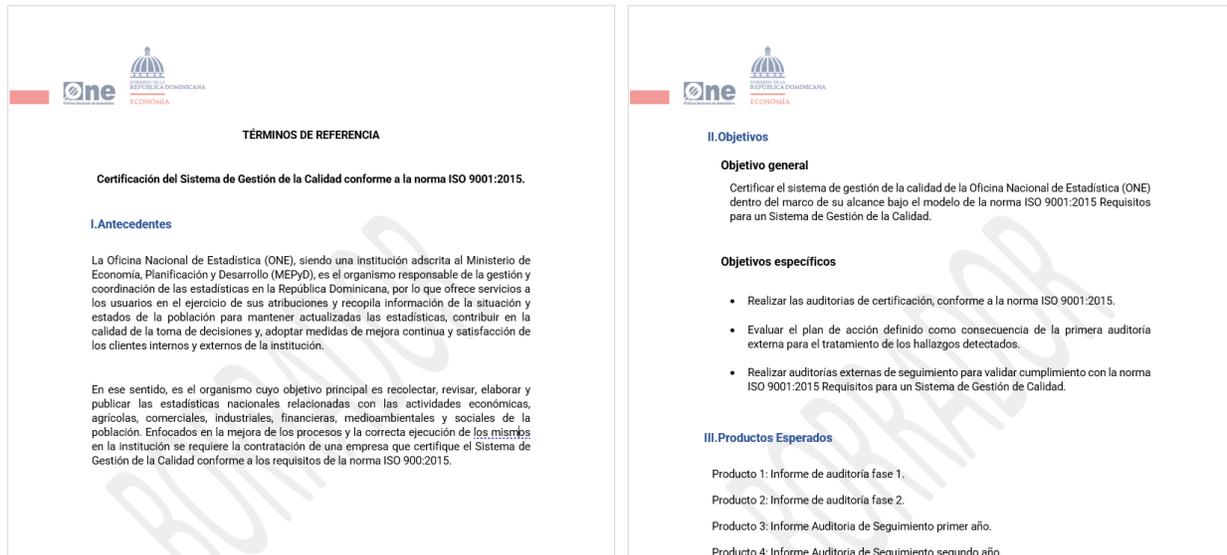
Margarita Lara Lara
Para Magnolia Esther Jerez Marmolejos
Respondió a este mensaje el 17/5/2023 1:55 p. m.

TÉRMINOS DE REFERENCIA.docx
2 MB

Buenas tardes, favor ver el borrador.

Saludos,
Margarita Lara Lara
Encargada de la División de Desarrollo Institucional
Departamento de Planificación y Desarrollo
Edif. de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, Piso 9, Santo Domingo
Of. (009) 632.7777 ext. 5221 | margarita.lara@one.gob.do
Web: <https://www.one.gob.do>

Evidencia 3: borrador de Términos de Referencia (TDR)



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.

I. Antecedentes

La Oficina Nacional de Estadística (ONE), siendo una institución adscrita al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), es el organismo responsable de la gestión y coordinación de las estadísticas en la República Dominicana, por lo que ofrece servicios a los usuarios en el ejercicio de sus atribuciones y recopila información de la situación y estados de la población para mantener actualizadas las estadísticas, contribuir en la calidad de la toma de decisiones y, adoptar medidas de mejora continua y satisfacción de los clientes internos y externos de la institución.

En ese sentido, es el organismo cuyo objetivo principal es recolectar, revisar, elaborar y publicar las estadísticas nacionales relacionadas con las actividades económicas, agrícolas, comerciales, industriales, financieras, medioambientales y sociales de la población. Enfocados en la mejora de los procesos y la correcta ejecución de los mismos en la institución se requiere la contratación de una empresa que certifique el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

II. Objetivos

Objetivo general

Certificar el sistema de gestión de la calidad de la Oficina Nacional de Estadística (ONE) dentro del marco de su alcance bajo el modelo de la norma ISO 9001:2015 Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivos específicos

- Realizar las auditorías de certificación, conforme a la norma ISO 9001:2015.
- Evaluar el plan de acción definido como consecuencia de la primera auditoría externa para el tratamiento de los hallazgos detectados.
- Realizar auditorías externas de seguimiento para validar cumplimiento con la norma ISO 9001:2015 Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad.

III. Productos Esperados

Producto 1: Informe de auditoría fase 1.
Producto 2: Informe de auditoría fase 2.
Producto 3: Informe Auditoría de Seguimiento primer año.
Producto 4: Informe Auditoría de Seguimiento segundo año.

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

IV. Actividades

- Coordinar el proceso de certificación, instruyendo en los pasos que se deberán agotar para la ejecución de la auditoría externa de fase 1 y de la fase 2 y remitiendo los planes correspondientes.
- Ejecutar la auditoría de certificación de fase 1 y fase 2 en las fechas coordinadas y aprobadas.
- Elaborar informe de auditoría de certificación de fase 1 y fase 2.
- Evaluar los Planes de acción correspondiente a los hallazgos detectados en la auditoría de fase 2 y remitir informes de validación.
- Realizar las auditorías de seguimiento aplicables a la certificación.

V. Perfil técnico

Perfil de la empresa y propuesta metodológica

Criterios de evaluación	Puntaje asignado según nivel	Puntaje máximo posible	Puntaje evaluado
1 Demostrar experiencia con instituciones del Estado Dominicano en certificaciones de la norma ISO 9001:2015.		15	
1.1 Una (1) referencias	5		
1.2 Dos (2) referencias	7		
1.3 Tres (3) referencias	10		
2 El oferente debe contar con acreditación ante organismos signatarios de la International Forum Accreditation (IAF).		15	
2.1 Cumple	10		

(MLA) de la International Accreditation Forum (IAF).		
4.1 Cumple	10	
4.2 No cumple	0	

- a) El oferente debe tener experiencia de al menos 10 años de experiencia demostrable como firma certificadora de los sistemas de gestión ISO.

Equipo auditor

Criterios de evaluación	Puntaje asignado según nivel	Puntaje máximo posible	Puntaje evaluado
1 El oferente debe presentar en su equipo de auditores, al menos una persona con certificación de auditor líder en la norma ISO 9001:2015.		10	
1.1 Cumple	10		
1.2 No cumple	0		
2 Los auditores del equipo de auditores deben contar con una certificación de auditor.		10	
2.1 Cumple	10		
2.2 No cumple	0		

VI. Proceso de presentación de la propuesta

Las propuestas serán recibidas en formato digital mediante envío por correo electrónico, con la referencia: "Consultoría Género ONE", a la Unidad de Compras y Contrataciones de la Oficina Nacional de Estadística (ONE).

La fecha límite de recepción de ofertas es el ____ de ____ de 2023. Pueden concursar empresas nacionales e internacionales residentes en República Dominicana.

Evidencia 4: lista de participantes al curso para formar nuevos auditores internos del SGC.

AENOR

CLIENTE: Oficina Nacional de Estadística
DÍAS DE ENCARGO: 30 de mayo y 01, 03, 05, 06, de junio 2023.
HORARIO: 9:00 A.M. - 1:00 P.M.

Oficina Nacional de Estadística Propuesta de Auditores Internos		Involucrados					CORREO	04/05/2023	05/06/2023	06/06/2023	07/06/2023	FECHA
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO												
7	1	Doris Larrosa Cordero Santos	dsantos@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	2	Barthemy Ciprián Cuchillo Brito	bcuchillo@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	3	Loremy Torres King	ltorres@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	4	Aina Mator	amator@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DEPARTAMENTO JURÍDICO												
8	1	Genelia Lovell Cordero Balbano	gcordero@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	2	Bertrama Collin	bcollin@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES												
7	1	Carmen Cecilia Cabares Mendez	ccabares@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS												
8	1	Dra. Chel Escobar Arias Monroig	cescobar@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA												
9	1	Divya Bernard Espinal	despinal@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DEPARTAMENTO DE GEOSTADÍSTICAS												
10	1	Roberto Antonio Castillo	racastillo@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS DEMOGRÁFICA, SOCIALES Y AMBIENTALES												
11	1	Melany Artagracia Rodríguez Mata	marodriguez@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS												
12	1	Madalén de León	mlleon@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	2	Francy Hinojosa	fhinojosa@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIRECCIÓN DE NORMATIVAS Y METODOLÓGICAS												
14	1	Victor Ambrojo Elveth Vargas	velvargas@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	3	José Ramón Ventura Mejía	jrmvjmeja@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	4	Andrés Dorotheo Tejeda	atejeda@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	5	Arley Elizabeth Puello Vázquez	apuello@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	6	Ismael Díaz	idiaz@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ESCUELA NACIONAL ESTADÍSTICA												
19	1	Angélica Parra	aparra@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIRECCIÓN DE TIC												
20	2	Brenda Ubaldo	bubaldo@one.gub.do	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

V. CONCLUSIÓN

No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	% de avance
1	1.2.1	En la ONE aún no contamos con una eficiente Gestión por procesos.	Implementar una adecuada gestión por procesos.	Gestionar los procesos de forma eficiente.	100%
2	3.1.6	No existe una política de igualdad de género.	Diseñar y documentar la política de igualdad de género.	Lograr la equidad de mujeres y hombres en el personal de ONE.	75%
3	7.1.1	No existe un plan de encuestas periódicas que permita determinar la percepción de todas las partes interesadas en cuanto a la imagen y el rendimiento general de la organización.	Diseñar encuesta para el conocimiento de la percepción sobre la imagen y el rendimiento general la organización.	Diseñar mecanismo para conocer la percepción sobre la imagen y el rendimiento general de la organización.	100%
4	7.1.2	No existe una encuesta que permita determinar el involucramiento de las personas en la toma de decisiones.	Diseñar encuesta que nos permita conocer la percepción de las personas en cuanto a su involucramiento en la toma de decisiones.	Conocer la percepción de las personas en cuanto a su involucramiento en la toma de decisiones.	25%
5	7.1.4	No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Diseñar encuesta que nos permita conocer la percepción de las personas en cuanto a los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Conocer la percepción de las personas en cuanto al conocimiento de las personas en cuanto a los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	25%
6	7.1.6	No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización.	Diseñar encuesta que nos permita conocer la percepción de las personas referente a la responsabilidad social de la organización.	Conocer que piensan las personas en cuanto a la responsabilidad social de la institución.	25%
7	7.1.7	No existe un mecanismo que permita determinar la percepción referente a la apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Diseñar encuesta que nos permita conocer la percepción de las personas referente a la apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Conocer que piensan las personas en cuanto a la apertura de la organización para el cambio y la innovación.	25%

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

8	7.1.9	No existe un mecanismo para conocer la agilidad de la organización.	Diseñar encuesta que nos permita conocer la percepción de las personas referente a la agilidad de la organización.	Conocer que piensan las personas en cuanto a la agilidad de la organización.	25%
9	7.2.2	No hemos diseñado una herramienta que nos permita medir el nivel de participación de los colaboradores en las actividades de mejora.	Crear herramienta para la llevar a cabo esta medición.	Tener un control y registrar el nivel de participación del personal en las mejoras implementadas.	75%
10	9.2.7	No hemos participado en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Certificar un proceso misional bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.	Contar con un Sistema de Gestión de calidad certificado en la Norma ISO 9001:2015.	66%
Porcentaje de avance					54%