

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### **Diseño, estandarización y documentación de procesos de la Oficina Nacional de Estadística**

#### **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 un consultor especializado en ISO 9001, para evaluar, rediseñar, preparar el plan de implementación y poner en marcha el Sistema de Gestión de Calidad.

#### **II.- Objetivos de la asistencia técnica**

##### **Objetivo general**

Contribuir al fortalecimiento institucional y consolidación del Sistema de Gestión de Calidad mediante el desarrollo de la definición, estandarización y documentación de los procesos, así como de herramientas y manuales que den respuesta a los procesos de gestión del cambio de la Oficina Nacional de Estadística (ONE). Esta consultoría consiste en mejorar la gestión de los procesos organizativos y funcionales de la institución (estratégicos, misionales y de apoyo).

##### **Objetivos específicos**

- Crear, actualizar y documentar la información concerniente a los procesos y sub-procesos de la Oficina Nacional de Estadística (ONE), acorde a su complejidad, sus interacciones y la competencia de las personas que intervienen.
- Definir y desarrollar un plan para socializar y apropiar a los directores, encargados y técnicos de áreas, sobre los tipos de información documentada, los cambios implementados, el uso, actualización y control de dicha información, así como los roles y responsabilidades de las áreas intervinientes.

- Desarrollar capacidades internas para la adecuada sostenibilidad del sistema de información documentada de la ONE.

### III. Productos Esperados

**Producto 1: Diagnóstico y plan de trabajo.** La empresa debe realizar un diagnóstico del nivel de desarrollo de las informaciones documentadas de toda la institución; y presentará un plan de trabajo detallado para la documentación en función de la complejidad e interacción de los procesos, la priorización definida por la institución e integrando un cronograma de ejecución del plan.

**Producto 2: Capacitación al personal interno.** Debe preparar y desarrollar capacitaciones y entrenamientos para el personal interno seleccionado, sobre el paso a paso de la metodología y formatos a utilizar. Este personal acompañaría a la empresa seleccionada durante todo el proceso de levantamiento.

**Producto 3: Creación, actualización y documentación de información de gestión.** Debe crear, actualizar y documentar todos los macro-procesos, procesos y sub-procesos, tanto de carácter misional, estratégico y de apoyo, documentados y controlados acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, así como los lineamientos y formatos estandarizados definidos por la institución, y entregar los manuales, políticas, procedimientos, fichas de procesos, instructivos y otros tipos de información documentada, correspondientes a cada una de las áreas de la institución, en formato digital acorde a la línea gráfica institucional.

**Producto 4: Plan de socialización y apropiación.** Debe definir y desarrollar un plan para socialización y apropiación a los directores, encargados y técnicos de áreas, sobre los formatos, tipos de información documentada, cambios implementados, el uso, actualización y control de dicha información, así como los roles y responsabilidades de las áreas intervinientes. Y un informe del cumplimiento del plan de socialización y apropiación.

**Producto 5: Informe final y archivos.** Debe entregar y socializar un informe final de sistematización de la consultoría, actividades realizadas, logros obtenidos, próximos pasos, conclusiones, recomendaciones y otras informaciones relevantes sobre la ejecución, así como también los archivos originales.

Todos los productos se desarrollarán bajo la supervisión, coordinación y apoyo del Departamento de Planificación y Desarrollo (P&D).

#### IV. Actividades

- Realizar un levantamiento de la información requerida para la elaboración y actualización de los manuales de procesos y procedimientos.
- Desarrollar capacitaciones al equipo interno de la ONE, a fin de consolidar la metodología a utilizar en el personal que estará apoyando todo el proceso de levantamiento y documentación.
- Elaborar los documentos, manuales técnicos de procesos y procedimientos y entregar en formato físico y digital.
- Realizar la diagramación de procesos y procedimientos.
- Liderar y participar en las mesas de trabajo/reuniones que se requieran durante el proceso.
- Elaboración y entrega de plan de trabajo y cronograma.
- Ejecutar el plan de trabajo, contemplando tanto el diseño, desarrollo, prueba, capacitación y puesta en marcha.
- Realizar sesiones continuas de trabajo con el equipo técnico de la ONE.
- Analizar en conjunto con el equipo técnico de la ONE la estructura del sistema de gestión.
- Trabajar en coordinación con la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
- Dar cumplimiento a las fechas de entrega de productos establecidas por la coordinación del proyecto, mediante entrega de informes de avance y final de la consultoría con respecto al cronograma establecido.
- Conservar confidencialidad de la información propiedad de las ONE durante la vigencia de este contrato y dentro de los cinco (5 años) siguientes a su terminación.
- Presentar informes mensuales de avances de la consultoría y de la revisión de informes componentes de proceso.
- Realizar los ajustes requeridos posteriores a la entrega de cada producto, hasta que sean recibidos a satisfacción por la institución.
- Reportar eventuales problemas o inconvenientes en el proceso de levantamiento de información.
- Diligenciar los listados de asistencia, actas de reunión y otros documentos que se requieran en cada sesión que involucre personal de la ONE.
- Presentación de la versión final al equipo de la ONE, para su validación y aprobación.
- Creación de la documentación aplicable.
- Capacitar a usuarios.
- Las demás que sean necesarias y pertinentes para cumplir con el objeto del contrato.

## V. Criterios de evaluación

Las Propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar:

- **Elegibilidad:**

- a) Que el Proponente está legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país.
- b) Que el procedimiento constructivo descrito sea aceptable porque demuestra que el Oferente/Proponente conoce los trabajos a realizar y que tiene la capacidad y la experiencia para ejecutarlos satisfactoriamente. Dicho procedimiento debe ser acorde con el Programa de Ejecución considerado en su Oferta. El cumplimiento de este criterio será evaluado conforme a la documentación legal y técnica requerida en el presente documento.

- **Experiencia de la Empresa**

El Oferente/Proponente deberá acreditar una experiencia mínima, en la ejecución de servicios similares, anteriores a la fecha del presente llamado.

- **Experiencia del Personal Clave**

El Oferente/Proponente deberá acreditar que los profesionales que se encargarán de la dirección esta consultoría cuenten con la experiencia y capacidad necesaria para llevar la adecuada administración de los trabajos. Además, debe poseer experiencia en consultorías similares en el sector público.

- **Elegibilidad técnica**

Las Propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos, los cuales podrán ser evaluados bajo la modalidad de:

## Perfil de la empresa y propuesta metodológica

Criterios de evaluación	Puntaje asignado según nivel	Puntaje máximo posible	Puntaje evaluado
<b>ANTECEDENTES DE LA EMPRESA</b>			
1. Demostrar que ha realizado trabajos similares para instituciones del Sector Público Dominicano al servicio objeto de esta Contratación		10	
1.1. Una (1) referencia	5		
1.2. Dos (2) referencias	7		
1.3. Tres (3) referencias	10		
<b>PROPUESTA METODOLOGICA</b>			
1. Presenta claramente las etapas del abordaje metodológico		7	
1.1. Cumple	7		
1.3. No cumple	0		
2. Existe clara vinculación con la norma ISO 9001:2015		8	
2.1. Cumple	8		
2.3. No cumple	0		
3. Presenta un plan de trabajo con tiempos y acorde al alcance de la consultoría.		5	
3.1. Cumple	5		
3.3. No cumple	0		

## Especialistas de documentación

Criterios de evaluación	Puntaje asignado según nivel	Puntaje máximo posible	Puntaje evaluado
<b>FORMACIÓN</b>			
1. Grado universitario, preferible ingeniería industrial		6	
1.1. Grado universitario	5		
1.2. Grado universitario en ingeniería industrial	6		
3. Formación en el área de procesos, calidad y mejora continua.		6	
3.1. Cursos especializados en el área de procesos, calidad y mejora continua	5		
3.2. Diplomado en el área de procesos, calidad y mejora continua	6		
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>			
1. Experiencia laboral mínima de un (1) año en el área de implementación de Sistema de Gestión, para instituciones del Sector Público Dominicano		7	
1.1. De 1 a 2 años de experiencia	5		
1.2. De 3 a 4 años de experiencia	6		
1.3. Más de 4 años de experiencia	7		
2. Al menos una (1) experiencia en levantamiento y documentación de procesos		6	
2.1. De 1 a 2 experiencias	4		
2.2. De 3 a 4 experiencias	5		
2.3. Más de 4 experiencias	6		
3. Al menos una (1) experiencia en auditorías internas de gestión ISO 9001:2015		5	
3.1. De 1 a 2 experiencias	3		
3.2. De 3 a 4 experiencias	4		
3.3. Más de 4 experiencias	5		

## Especialista principal

Criterios de evaluación	Puntaje asignado según nivel	Puntaje máximo posible	Puntaje evaluado
<b>FORMACIÓN</b>			
1. Grado universitario, preferible ingeniería industrial		3	
1.1. Grado universitario	2		
1.2. Grado universitario en ingeniería industrial	3		
2. Especialidad o maestría en el área de calidad, desarrollo organizacional o áreas afines		4	
2.1. Especialidad en área de calidad, desarrollo organizacional o áreas afines	3		
2.2. Maestría en área de calidad, desarrollo organizacional o áreas afines	4		
3. Formación en el área de procesos, calidad y mejora continua.		3	
3.1. Cursos especializados en el área de procesos, calidad y mejora continua	2		
3.2. Diplomado en el área de procesos, calidad y mejora continua	3		
4. Certificación como implementador de la norma ISO 9001:2015		4	
4.1. Cumple	4		
4.2. No cumple	0		
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>			
1. Experiencia laboral mínima de ocho (8) años en el área de diseño e implementación de Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001, para el Sector Público Dominicano		8	
1.1. De 8 a 10 años de experiencia	6		
1.2. De 10 a 12 años de experiencia	7		
1.3. Más de 12 años de experiencia	8		
2. Al menos cuatro (4) experiencias en levantamiento y documentación de procesos		7	
2.1. De 4 a 5 experiencias	5		
2.2. De 6 a 7 experiencias	6		
2.3. Más de 7 experiencias	7		
3. Al menos tres (3) experiencias en auditorías internas de gestión ISO 9001:2015		6	
3.1. De 3 a 4 experiencias	4		
3.2. De 5 a 6 experiencias	5		
3.3. Más de 6 experiencias	6		
4. Manejo de MS Visio		5	
4.1. Cumple	5		
4.2. No cumple	0		

Para la evaluación de las propuestas se utiliza un procedimiento que consta de dos etapas, mediante el cual la evaluación técnica se realiza con anterioridad a la revisión de la propuesta económica. Sólo se considerará la Propuesta Económica de los proponentes que superen el puntaje mínimo del 70% de la calificación total de 70 puntos correspondiente a la evaluación técnica, en la cual se considera tanto el perfil profesional y experiencia del ofertante, como su propuesta técnica.

La propuesta financiera tendrá una ponderación de 30 puntos, otorgándose la máxima puntuación a la más económica y otorgando un puntaje a las demás con base en la siguiente fórmula: (Oferta más económica/Oferta a evaluar) x 30.



Se recomendará la adjudicación del contrato a la propuesta con el mayor puntaje combinado: Calidad Técnica (70) + Oferta Financiera (30).

## VI. Localización

El consultor deberá desarrollar las funciones de desempeño y se ejecutarán de modo presencial; con asiento, cuando las actividades así lo ameriten o se requiera, en las instalaciones de la Oficina Nacional de Estadística (ONE).

## VII. Supervisión

El Consultor dependerá jerárquicamente del Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo y realizará su trabajo en coordinación con los encargados de la institución. Los entregables deberán ser aprobados por el Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo (P&D) y la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

## VIII. Duración

La consultoría tendrá una duración de cinco (5) meses.

## IX. Forma de pago

El monto referencial total del contrato es dos millones ochocientos mil pesos dominicanos con cero centavos (RD\$2,800,000.00). El monto será dividido en varias cuotas, vinculadas con los productos y/o entregables.

Los pagos están sujetos a las obligaciones tributarias que corren por cuenta del contratado.

Los pagos cancelarán todas las obligaciones emergentes del mismo, incluyendo los servicios personales, gastos operativos e impuestos, según el siguiente detalle:

N° de pago	Porcentaje del pago	Requisito de pago
Primero	20	Aprobación producto 1
Segundo	30	Aprobación productos 2 y el 3 (50%)
Tercero	20	Aprobación producto 3 (50%)
Cuarto	30	Aprobación productos 4 y 5

**Nota:** Para completar el segundo pago, deben entregar el 50% de los manuales, políticas, procedimientos, fichas de procesos, instructivos y otros tipos de información documentada.

### X. Cronograma de entrega de los productos esperados

Entregables	Meses																			
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico y plan de trabajo	■	■																		
Capacitación al personal interno		■	■																	
Creación, actualización y documentación de información de gestión.			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Plan de socialización y apropiación															■	■	■	■	■	■
Informe final y archivos																				■

Cinco (5) meses a partir de la fecha en que se firme el contrato.