

# UNIVERSIDAD APEC



Escuela de Graduados

## INFORME FINAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE: MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD

### TITULO:

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE  
CALIDAD, APLICADO A LOS PROCESOS INTERNOS, BAJO LA  
METODOLOGIA ISO 9000:2008, EN LA OFICINA NACIONAL DE  
ESTADISTICA, AÑO 2013

### SUSTENTANTE:

Nombre	Matrícula
GLORIBEL DÍAZ	2009-0120

### ASESOR (A):

EDDA FREITES, MBA.

Santo Domingo, D. N.

Diciembre 2013

## INDICE

TEMAS	Pags.
<b>I. ANALISIS</b>	
I. Gobierno y las Estadísticas	5 - 6
II. Estadísticas en el país. Orígenes	
1. 1942-1843	7 - 8
2. 1844-1904	8 - 9
3. 1905-1934	9 - 11
4. 1935-1960	11 - 14
5. 1971-1998	14 - 16
<b>II. ONE</b>	
I. Oficina de análisis estadístico en el país: ONE	
II. Función	17 - 19
III. La Organización	20 - 23
IV. Misión, Visión y Valores	23 - 24
V. Política de Calidad	24
III. Buenas prácticas de calidad en los Institutos de Estadística	25
I. Atributos de calidad, establecidos internacionalmente	26
IV. Mejoramiento continuo	26 - 27
V. Principios de Buenas Prácticas para las Estadísticas Nacionales	
Modelo de Aseguramiento de Calidad	27 - 30
<b>III. IMPLMENTACION</b>	
I. Sistema de Gestión de Calidad bajo la metodología ISO 9000:2008	
I. Que es el SGC	31
II. Objetivo	31 - 32
III. Estructura de la Norma	33 - 36
II. Ciclo del Sistema	36
I. Documentación del proceso	37
II. Mejora Continua	37 - 38
III. Auditoria Interna	38 - 39
III. Análisis FODA	40 - 42
IV. Sistema Documental de Procesos	42 - 43
I. Etapas para la implementación del Sistema Documental	43 - 44
V. Implementando (Proceso)	45
I. Procesos administrativos (Gestión de Compras)	46 - 49
II. Objetivos de la implementación	50

<b>TEMAS</b>	<b>Pags.</b>
III. Proceso Normalizado	50
V. Análisis de la Brecha (AS IS/ TO BE)	51 - 52
VI. Elementos de mejora de la Gestión de Compras	53
VII. Integración con la Gestión Presupuestaria	54
VIII. Procedimientos/Flujos	55 - 57
I. Solicitud de compra	58
II. Gestión de la orden de compra	59
IX. Política de la solicitud de adquisición	60
X. Analisis Base de Datos del proceso	61 - 66
XI. Causas Ordenes sin pago	67
CONCLUSION/ Recomendaciones	67 - 70
Bibliografía	

## LISTA DE TABLAS

	<b>Descripcion</b>	<b>Pags.</b>
Tabla No. 1.	<i>Proceso de Compras AS IS</i>	51
Tabla No. 2.	<i>Proceso de Compras TO BE</i>	52

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Descripción</b>	<b>Pags.</b>
<b>Grafica No. 1.</b>	<i>Estadísticas en el país. Orígenes. ONE.</i>	4
<b>Grafica No. 2.</b>	<i>ONE, Estructura Organizativa</i>	17
<b>Grafica No. 3.</b>	<i>Sistema de Gestión de Calidad, INE. Procesos de Producción</i>	22
<b>Grafica No. 4.</b>	<i>Mejoramiento Continuo. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. DANE, Colombia</i>	23
<b>Grafica No. 5.</b>	<i>Modelo de Aseguramiento de la Calidad, DANE</i>	27
<b>Grafica No. 6.</b>	<i>Ciclo del Sistema, punto de vista ONE</i>	33
<b>Grafica No. 7.</b>	<i>Auditoria Interna, ONE</i>	36
<b>Grafica No. 8.</b>	<i>FODA, Sistema de Gestión de Calidad, ONE.</i>	39
<b>Grafica No. 9.</b>	<i>Sistema Documental ONE (adaptado del DANE, Colombia)</i>	41
<b>Grafica No. 10.</b>	<i>Flujo del proceso del Sistema de Gestión de Calidad, ONE</i>	42
<b>Grafica No. 11.</b>	<i>Diagrama Nivel Cero. ONE. Administración de Recursos Físicos</i>	46
<b>Grafica No. 12.</b>	<i>Integración del Gasto (Ejecución Presupuestaria). Finanzas Administrativo</i>	50
<b>Grafica No. 13.</b>	<i>Diagrama de Flujo de la Gestión de Compras "Solicitud de Compra"</i>	54
<b>Grafica No. 14.</b>	<i>Diagrama de Flujo de la Gestión de Compras "Gestión de la Orden de Compra"</i>	55

## **ANEXOS**

- Anteproyecto Aprobado
  1. Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales
  2. Código Regional de Buenas Prácticas de América Latina y el Caribe, CEPAL
  3. Nivel cero Sistema de Gestión de Calidad, ONE
  4. Flujo de Documentación de Procesos
  5. Flujo de Mejora Continua
  6. Guía Básica del Sistema Documental de Procesos
  7. Plantilla para procedimientos, guías e instructivos GDC-CDD-01-P01
  8. Solicitud de Adquisiciones ARF-ABS-01-R01
  9. Procedimiento de la Gestión de Compras ARF-ABS-01-P01
  10. Instructivo Gráfico de la Gestión de Compras ARF-ABS-01-I01



# UNIVERSIDAD APEC



Escuela de Graduados

## **INFORME FINAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE: MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

### **TITULO:**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, APLICADO A LOS PROCESOS INTERNOS, BAJO LA METODOLOGIA ISO 9000:2008, EN LA OFICINA NACIONAL DE ESTADISTICA, AÑO 2013**

### **SUSTENTANTE:**

<b>Nombre</b>	<b>Matrícula</b>
GLORIBEL DÍAZ	2009-0120

### **ASESOR (A):**

EDDA FREITES, MBA,

Santo Domingo, D. N.

Diciembre 2013

## INTRODUCCION

“Adecuación para el uso” de los usuarios finales, suele definirse como la calidad estadística. En la calidad de los servicios se hace necesario considerar tres factores básicos; cliente, servicio y proceso. Y los clientes son todas las personas que se benefician de los procesos, servicios y productos de la empresa. El servicio se entiende como un conjunto de actividades que satisfacen las necesidades del cliente; aquellas actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador del servicio que deben satisfacer las necesidades y expectativas. El proceso, por demás, es un encadenamiento de actividades que tiene por objeto la obtención de un resultado final definido, realizado por un conjunto organizado de recursos (humanos, metodológicos, materiales y máquinas). La fusión de estos elementos debe reunir características y atributos específicos y tangibles.

Por tanto, la calidad depende del uso de los datos y de sus usuarios. El análisis de la calidad estadística permite la identificación de ciertas áreas como objetivos del fortalecimiento de capacidades. La capacidad de proporcionar datos regulares y fiables sobre la economía y el bienestar de la población, es un indicador importante de la existencia de buenas políticas e instituciones.

Las entidades y organizaciones del mundo, desde hace tiempo ya, han contado con una herramienta común para demostrar a sus clientes y a la sociedad su compromiso, esfuerzo y avance en el campo de la calidad. Esa herramienta es la norma ISO 9000, o mejor dicho la familia de normas ISO 9000, pues no es una sola norma, sino un conjunto de ellas que describen distintos aspectos de cómo debe ser un sistema de gestión y aseguramiento de calidad. La difusión de estas normas ha incentivado a las organizaciones a colocarse en busca de la calidad.

Además ha establecido un lenguaje común a nivel internacional y también entre organizaciones de todos los sectores de actividad que en esencia comparten un modelo de gestión de calidad.

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO), la calidad es: “Totalidad de características de un producto que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades implícitas y explícitas.” La calidad no es necesariamente un sinónimo de excelencia absoluta: sino que suele valorarse de acuerdo con las necesidades que se deben satisfacer.

Para un país en desarrollo es bueno evaluar el sistema estadístico nacional (SEN), cuestionando lo siguiente: ¿Es capaz el sistema estadístico nacional de producir buenas estadísticas en cuanto a calidad y cantidad? O ¿Qué estadísticas produce realmente el sistema estadístico nacional?.

Por lo que, el presente proyecto tiene su enfoque en un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la ISO 9000:2008. Para el proceso de la Gestión de Compras. Aperturando con el capítulo del origen de las estadísticas en el país y la perspectiva del gobierno ante la necesidad latente de estadísticas puntuales, para la toma de decisiones. Se desarrolla en el capítulo siguiente, la función de la Oficina Nacional de Estadística, así como también a grosso modo, queda destacado marcos de la calidad estadística adoptados internacionalmente (Dimensiones de la calidad), mediante los cuales, se pueden evaluar la calidad de los datos y los procedimientos que se utilizan para producirlos; y se tienen en cuenta todos los pasos del proceso estadístico por el que se recopilan, transforman y divulgan los datos. Refiriendo la calidad de las estadísticas a: la organización general del proceso; los datos de entrada; las operaciones de recopilación, transformación y divulgación; los productos (datos de salida). Y como Eurostat y las autoridades estadísticas de los estados miembros de la Unión Europea adoptaron el Código de buenas prácticas de las estadísticas Europeas. Y este a su vez, se ha desplegado a América Latina y el Caribe, mediante un Código

Regional de Buenas Practicas; donde establece el compromiso con la calidad en los principios establecidos. Finalmente, en el capítulo 3, queda desarrollada la propuesta de implementación, donde partiendo del procedimiento inicial (AS IS), mediante el levantamiento de los actores, entradas y salidas de los productos, procesos y gestiones burocráticas, fueron identificadas las actividades que agregaban valor dentro del proceso, dando paso a la propuesta de mejora, amarrada al Sistema Documental de Procesos, que será el repositorio central de la documentación de los procesos mejorados.

Por lo que, sin lugar a dudas, el propuesto Sistema de Gestión de Calidad bajo la metodología ISO 9000:2008, acoge lo estipulado, mediante la documentación, mejora continua y auditoria de lo establecido; dejando abierta la posibilidad de fusionarlo con otras herramientas de mejores practicas y mejora continua para la calidad del Sistema Estadístico Nacional.

## **CAPITULO I**

### **1.1 GOBIERNO Y LAS ESTADISTICAS**

Los problemas de la sociedad son cada vez mas complejos e inciertos en el futuro, los que requieren de un tratamiento sistemático y con criterio científico; es decir que no pueden ser encarados solamente con especulaciones teóricas o en forma intuitiva; requieren mas bien de observaciones o experimentaciones repetidas para lograr conocimientos validos que permitan tomar decisiones futuras con pleno conocimiento de causa, es en este momento en que la estadística cobra su real importancia.

Se dice que no hay actividad humana que pueda prescindir de la estadística cuando esta quiera ser tratada en forma sistemática y científica. Su aplicación permita descubrir las leyes que regulan los fenómenos colectivos y aclara, cuando existen las relaciones causales que median entre ellas. Por lo que, el sector gobierno, verificando la importancia de las estadísticas para la toma de decisiones, esta encarando desde sus distintos ministerios, de manera responsable la recogida y posterior transformación de los datos. Pues minimiza la incertidumbre, acudiendo a decisiones mas certeras.

Podemos decir que la función principal de la estadística es justamente la recolección y agrupamiento de datos de diverso tipo para construir con ellos informes estadísticos que nos den idea sobre diferentes y muy variados temas, siempre desde un punto de vista cuantitativo y no cualitativo. Por ejemplo, cuántas personas viven en un país por metro cuadrado; pero no nos da información directa sobre la calidad de vida de esas personas.

Lo interesante de la estadística como ciencia es que en muchos casos, la información cuantitativa que nos brinda nos permite conocer a ese nivel mucho mejor a una sociedad, por ejemplo cuántas personas viven en un país, cuál es la tasa de desempleo, cuál es la tasa de indigencia o pobreza, cuál es el nivel

promedio de educación de esa sociedad, etc. Todos estos datos numéricos son utilizados por los responsables del Estado a través de sus distintos ministerios y secretarías para luego realizar proyectos de diferente tipo que tengan que ver con mejorar esa situación o mantenerla en el caso de que sea buena. En algunos casos, aunque no directamente, la estadística también nos permite inferir (no conocer) la calidad de vida de una población ya que si encontramos altas tasas de desempleo, pobreza y marginalidad podremos suponer que la calidad de vida es muy baja.

La estadística tiene una utilidad no sólo en aspectos sociales si no que también sirve para todo tipo de investigación científica si se tiene en cuenta que los datos estadísticos son el resultado de varios casos de entre los cuales se toma un promedio.

La Oficina Nacional de Estadística (ONE) dispone de estadísticas útiles para la planificación y toma de decisiones por parte de los actores públicos y privados.

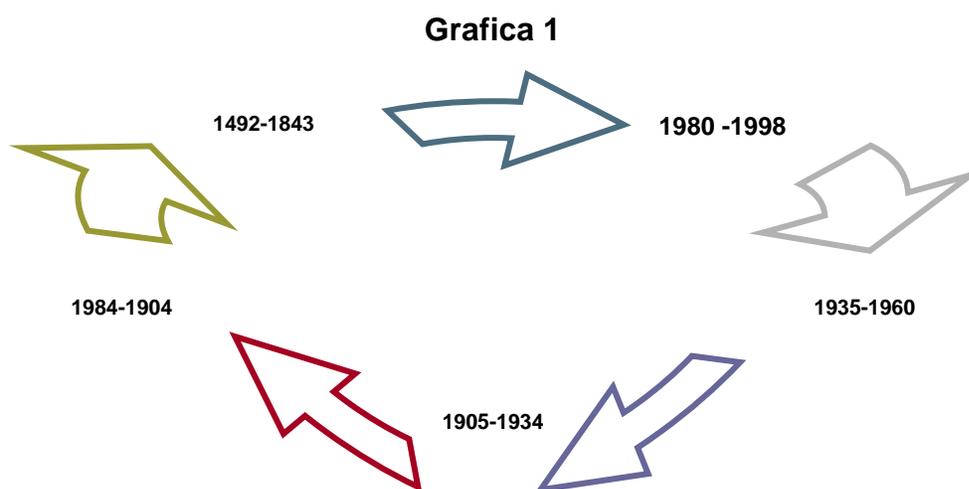
El Sistema de Información Estadística Territorial (SIET) presenta 300 indicadores clasificados en diversos temas: administración local, agricultura, comunicaciones y tecnologías, condiciones de vida, demografía, economía, salud, educación, entre otros. Todos de vital interés para la realización de diagnósticos certeros que describan la realidad de los municipios y distritos municipales del territorio nacional. Este sistema de indicadores surge con el propósito de convertirse en la principal herramienta de información estadística con desagregación territorial.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Oficina Nacional de Estadística. Sistema de Información Estadística Territorial. 2012. Impresión Interna

## 1.2 ESTADÍSTICAS EN EL PAIS. ORIGENES

En el país, las estadísticas tienen sus orígenes desde los primeros años de nuestro descubrimiento, sin un dominio exacto, como instrumento de simple cuantificación. En la República Dominicana se impone un examen de las diferentes fases de evolución, la cual se dividen en períodos, contados a partir del 1942.<sup>2</sup>



Fuente: ONE, Origen de las Estadísticas

### 1.2.1 Primer periodo 1492-1843

Comprende las informaciones estadísticas sobre el repartimiento de Indios de 1514; el Censo de Osorio de 1606 (mas bien llamados recuentos), el cual contiene un recuento de la población, esclavos, ingenios, hatos, estancias de jengibres y puertos en las costas; los "censos" de 1780 (parroquiales); el de 1819 y el censo de 1824 efectuado por el invasor haitiano. Esta información constituye las actividades Estadísticas más importantes de este período. Un hecho que merece ser citado es que aparece en el archivo de Monte Plata (1821), un acta

---

<sup>2</sup> Nicolás Rizik H., Trujillo y la Estadística 1945. Año 1945. Editora Montalvo

que dice que el ayuntamiento de aquella comunidad votó la suma de sesenta pesos para instalar un servicio de Estadística", sin embargo no se conoce ningún otro hecho que dé continuidad histórica a éste.<sup>3</sup>

## **1.2.2 Segundo periodo 1844-1904**

Según Don Vicente Tolentino Rojas, a partir de 1844, año de la Independencia Nacional, figura en todas las cartas constitucionales (como expresa atribución del congreso) la de determinar todo lo concerniente a la formación periódica de la Estadística general de la República".

Así en 1845 se dicta la ley sobre ayuntamientos, que otorga a los cabildos del país el derecho de organizar las Estadísticas de población. Otro intento de organización sectorial se produce en 1844, esta vez fundamentalmente con las Estadísticas de comercio exterior; esto se materializa con el decreto del entonces Presidente Ulises Heureaux, de fecha 17 de junio de ese año, mediante el cual se creaba, adscrito a la contaduría General de Hacienda "Un Negociado de Estadística Mercantil.

En éste año el Congreso Nacional, voto por un decreto la suma de RD \$4,500.00 para remunerar el trabajo de la Estadística mercantil del año anterior, bajo las estipulaciones hechas por el ministro de Hacienda y Comercio el señor Eugenio Generoso Marchena. En 1866 la ley suprimió las atribuciones dadas a los ayuntamientos. En 1887 al ministro de Hacienda y Comercio le urgía que fueran dictadas disposiciones precisas, para asegurar los intereses fiscales y hacer la Estadística verdad.

---

<sup>3</sup> ONE. Año 2010. Historia de la ONE. Recopilado en el 2013. (<https://www.one.com.do/Historia/>)

Entretanto la Iglesia seguía valiéndose de " Censos Parroquiales" para estimar la población por ello se realizan los Censos Parroquiales del 1863 y 1887, los cuales enumeraban solamente la población católica, pero por ser esta la gran mayoría sirvieron de buena base para estimar la población total del país.

A fines del siglo XIX, en especial del 1885 a 1900, los intelectuales y políticos ejercen una fuerte presión para la creación de la organización del sistema Estadístico Dominicano. Esto puede apreciarse en las memorias del 1883 y 1887 del ministerio de justicia, Fomento e Instrucción pública, referente a los datos de nacimientos y defunciones, donde sólo se registran el 75% de los nacimientos ocurridos y el 55% de las defunciones. En 1888, José Ramón Abad en "La República Dominicana, reseña general Geográfico Estadístico" hace hincapié sobre la necesidad de organizar las Estadísticas Nacionales. El "Censo de población y otros datos Estadísticos de la ciudad de Santo Domingo" del 6 de diciembre de 1892, constituye un indicador del avance de la estadística en esos momentos.

El período 1844-1904 fue de suma importancia, pues con el avance alcanzado, se dan condiciones para que se promoviera la ley que creó la oficina de Estadística.

### **1.2.3 Tercer periodo 1905-1934**

En este período se crean los organismos administrativos y se constituyen las disposiciones legales que permiten comenzar a crear las bases del sistema Estadístico Dominicano, el cual sin embargo, no logra crecer y desarrollarse hasta períodos posteriores.

En el 1905, siendo Presidente de la República Carlos F. Morales, por

resolución 4607, divulga en la Gaceta Oficial 1616 del 9 de Septiembre, establecer la oficina Estadística, teniendo esta una limitación, " La Oficina de Estadística estará obligada a requerir a los particulares todos los datos que éstos puedan suministrarle". La ley 4879 publicada en la gaceta oficial 1997 del 3 de Junio del 1909, llamada " Ley sobre Estadística Nacional" mejora sustancialmente la de 1905 y puede decirse que para esa época, es una legislación con carácter moderno.

Según la ley de referencia, La Estadística de la República Dominicana se llevaría obligatoriamente y con toda seguridad. Establece además la obligatoriedad de ofrecer informaciones tanto a funcionarios públicos como a particulares, llenando en este caso el gran vacío de la ley del 1905. En esta ley de 1909 se crean las siguientes secciones que forman parte de la oficina de Estadística:

1. Sección de Estadística Demográfica (Población, nacimientos y defunciones).
2. Sección de Censo (Movimiento migratorio, crecimiento vegetativo recopilación y conservación de documentos sobre censos).
3. Sección Sociográfica (Escolares, judiciales y eclesiásticas).
4. Sección Comercial y Administrativa (Administración municipal, puertos, cabotajes y aduanas, correos, impuestos y ferrocarriles).<sup>4</sup>

El 24 de Diciembre del 1920 se levantó el primer Censo Nacional de la población, tarea efectuada por las fuerzas invasoras norteamericanas que a la ocasión ocupaban el país. La experiencia censal del país, en esa época, era prácticamente nula y el Censo contiene deficiencias tales, como: 1.- Sub-numeración. 2.- Tabulación de sólo algunos grupos de edades, lo que limita al análisis demográfico y socioeconómico en general. 3.- Falta de "simultaneidad".

---

<sup>4</sup> ONE. Año 2010. Historia de la ONE. Recopilado en el 2013. (<https://www.one.com.do/Historia>)

Todavía en los años de 1921 y 1922 mediante órdenes ejecutivas 663 y 769, se aprobaron 3 mil dólares primero y quinientos pesos después para continuar la recopilación de datos.

Estas deficiencias pueden explicarse, en parte, por las siguientes razones:

1. El estado de intranquilidad política que vivía el país, ocupado entonces por fuerzas norteamericanas.
2. Falta de experiencia y conocimientos sobre el tema, por parte de los responsables del trabajo.
3. Una fuerte epidemia de viruela que atacó la población el país en ese año del 1920.
4. Recursos Económicos y materiales insuficientes 5.- La no asistencia de Asesores técnicos en la oficina central.

A pesar de sus limitaciones, esta publicación contiene importantísimas informaciones y constituye la primera publicación Censal con cierta amplitud en las características demográficas y socioeconómicas examinadas. Fue publicado en 1923. En 1975, la UASD efectuó una segunda edición.

#### **1.2.4 Cuarto periodo 1935-1960**

Dos acontecimientos importantes suceden en el año de 1935: la realización del Censo levantado el 13 de mayo (del cual se encargó el Partido Dominicano) y la promulgación de la ley del 1 de noviembre, mediante la cual se encomienda el servicio de Estadística a una oficina central, bajo la dependencia directa del Poder Ejecutivo por conducto de la Secretaria de Estado de la Presidencia.

Según la organización de la Oficina en ese año, contaba con siete secciones: Demográfica, Censo, Sociográfica, Producción, Economía,

Climatológica, Gobierno y Administración y por último Publicaciones y sus resultados han sido comparados, hasta donde ha sido posible, con los del Censo del 950. A partir del 1 de Enero de 1936, fecha en que entró en vigencia la ley de 1935, hasta el año de 1948, la oficina de Estadística tuvo como Director a Don Vicente Tolentino Rojas, quien llevó a cabo una brillante labor al frente de la misma y es con justicia considerado uno de los padres de la Estadística en la República Dominicana.

En 1940 se autorizó efectuar el Censo Agropecuario Nacional mediante decreto 389 del Poder Ejecutivo. Y en Diciembre de 1928, se acogió el proyecto de levantar cada a diez años un Censo agrícola mundial, y el primero fue realizado por algunos países, sin participación de la República Dominicana en 1930.

En este período se vincula las Estadística Dominicana a la organización Estadística Internacional, de ahí la creación del Instituto Interamericano de Estadística (IASI). En 1943, mediante la ley 318 del 8 de julio, se estableció "el levantamiento cada 15 años de un Censo Nacional que incluye población, edificios y viviendas, agropecuaria, industria y comercio y aquellos que el Poder Ejecutivo disponga en su oportunidad".

En 1948, para atender los problemas propios de la planificación y ejecución de los Censos Nacionales se creó mediante decreto 5137 del 26 de mayo, la Oficina Nacional de Censo, dependiente de la Dirección General de Estadística. A partir de 1950, el país viene efectuando cada diez años Censos de población y agropecuarios, cumpliendo así disposiciones legales y acuerdos internacionales sobre el particular.

La realización del Censo de 1950 se enmarcó dentro del "programa del Censo de las Américas", aprobado por una resolución del primer congreso Demográfico Interamericano reunido en México en 1943. Culminando en agosto

de 1950. En 1944, un grupo de dominicanos fue favorecido con Becas del Gobierno para estudiar Estadística en distintas Instituciones Norteamericanas.

Más tarde se realizó el Curso de Formación de Estadística del Caribe (CUFEC), representado por la Universidad Autónoma de Santo Domingo y el Instituto Interamericano de Estadística (IASÍ).<sup>5</sup> Este constituyó el primer curso de Estadística dictado en el País.

La ley vigente en asuntos referentes a Estadísticas y Censos es la No. 5096 del 6 de Marzo de 1959.<sup>6</sup> Esta ley establece en el Art. 19. Que los Censos Nacionales de población y agropecuario se levantarían a partir del 1960 y cada 10 años a contar de 1965.

El cuarto Censo Nacional de Población levantado el Domingo 7 de agosto de 1960, se caracterizó, por la abundancia de todo género de Recursos, sino que tuvo una formulación regular del presupuesto y una ayuda monetaria extranjera y a ello se agrega un buen programa de preparación y ejecución basado en las realidades y modalidades ambientales.

Para el 1970, se levanta el 5to. Censo de Población y Habitación realizado el 9 y 10 de Enero de dicho año. Este Censo presenta algunas peculiaridades entre las que podemos citar: a).- Es la Primera vez que en el país el empadronamiento se efectúa en más de un día. b).- Se utiliza por primera vez el método de muestreo para investigar algunas características. c).- Se investiga por primera vez la población económicamente activa desagregada en ocupada y

---

<sup>5</sup> ONE. Año 2010. Historia de la ONE. Recopilado en el 2013. (<https://www.one.com.do/Historia>)

<sup>6</sup> Congreso Nacional. Año 1996. *Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales*. Santo Domingo, Republica Dominicana.

desocupada. Los censos anteriores no habían arrojado ninguna luz acerca de los niveles de desocupación de la fuerza de trabajo.

### **1.2.5 Quinto periodo 1971-1998**

En este periodo, las estadísticas como herramientas de primer orden, ocupan el espacio que le corresponde en el marco de la planificación socioeconómica gubernamental. Es así como se realizan Encuestas Demográficas en el año 1971; Encuestas sobre el Empleo y Desempleo en 1975; Encuesta de Fuerza de Trabajo (empleo) en 1980, entre otras. Las publicaciones que se iniciaron en este periodo como: "República Dominicana en Cifras", boletín que se ha venido publicando anualmente, es en donde se contemplan estadísticas de los diferentes sectores. Además, se inicia en el año 1986 la compilación y publicación de los "Indicadores Básicos Diarios", el cual contiene el precio de la canasta agropecuaria, flujo de pasajeros por aeropuertos, materiales de construcción, tasa oficial de cambio, situación energética, informe sobre nivel de lluvias.

En el año 1981, se levanta el VI Censo Nacional de Población y Vivienda, los días 12 y 13 de diciembre. En este se usó por primera vez el ingreso de los datos al computador mediante lector óptico, capaz de grabar en cintas magnéticas la información tomada directamente de la boleta, la utilización de este equipo significó un cambio metodológico de gran importancia.<sup>7</sup>

Además se utilizó el Paquete Concord, software especializado que asigna la información faltante o inconsistente mediante criterios que aseguraron la coherencia de la información ingresada al computador.

---

<sup>7</sup> ONE. Año 2010. Historia de la ONE. Recopilado en el 2013. (<https://www.one.com.do>)

Las principales características investigadas fueron: ubicación geográfica, identificación del hogar, identificación de los productores agropecuarios, datos de la vivienda, composición del hogar, características personales. Por otro lado, el VII Censo Nacional Agropecuario, fue levantado en el mes de febrero de 1982. Se recogieron las informaciones relacionadas a todas las explotaciones agropecuarias a través de los productores agropecuarios, entrevistados personalmente en el lugar de su vivienda.

En el Censo de 1993 por primera vez se utilizaron los paquetes Cents y Concord y posteriormente se hicieron algunos ajustes para poner el programa IMPS. La puesta en circulación de este censo marca un hito en el desarrollo de las estadísticas del país, ya que al mismo no sólo se puede acceder por medio del material impreso, sino también mediante las computadoras a través del disco compacto y en el Internet.

Otras informaciones estadísticas que se producen actualmente, estarán a disposición a través del Internet y del CD-ROM. En la actualidad hay todo un relanzamiento en cuanto a la divulgación de las estadísticas, publicándose de forma sistemática los boletines de Comercio Exterior y de Construcciones en el Sector Privado 1996, amén de los Indicadores Básicos, los cuales se están procesando diariamente, Historia de los Censos de Población en la República Dominicana y Censo Nacional de Servidores Públicos.

Se da inicio a un importante programa piloto de Encuestas Sociodemográficas en el Nordeste del país, con el fin de recoger informaciones actualizadas y de calidad. De igual forma, se han realizado acuerdos de cooperación interinstitucionales, tanto con entidades públicas, privadas y organismos internacionales, que permiten lanzarse de forma conjunta la recopilación de informaciones referentes a hechos vitales.

Las estadísticas sobre importaciones y exportaciones de productos, se han superado mediante el establecimiento de un acuerdo interinstitucional con la Dirección General de Aduana, el cual nos permite estar conectados Vía Módem, logrando tener información oportuna y de calidad. En estos momentos, se dan los pasos para convertir a la ONE en un Instituto Nacional con la correspondiente descentralización e independencia administrativa y la creación en el país de un Sistema Nacional de Información.

*La Oficina Nacional Estadística, dependencia del Secretariado Técnico de la Presidencia, fue creada el 1ro. de noviembre de 1935, mediante Ley No. 1023, está instalada en los pisos 8 y 9 del Edificio para Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte de la Av. México esq. Leopoldo Navarro, Gascue, en Santo Domingo.<sup>8</sup>*

---

<sup>8</sup> ONE. Año 2010. Quiénes somos?. Recopilado en el 2013. (<https://www.one.com.do/quienesomos>)

## **CAPITULO II**

### **2.1 LA ONE. Función.**

Es función de la Oficina Nacional de Estadística, recolectar, revisar, elaborar y publicar las estadísticas nacionales, en relación con las actividades Agrícolas, Comerciales, Industriales, Financieras, Sociales, Condiciones de la Población, Censos Nacionales, así como coordinar los Servicios Estadísticos de la República.

La Ley establece que los datos e informes que provengan de particulares deben ser considerados confidenciales, y que solo pueden ser utilizados en la preparación de la Estadística Nacional.<sup>9</sup>

Es función de las entidades generadoras, productoras y de análisis estadístico lo siguiente:

1. Diseñar y ejecutar las operaciones estadísticas que requiera el país para la planeación y toma de decisiones por parte del Gobierno Nacional y los entes territoriales, en materia de censos y demografía.
2. Realizar, directamente o a través de terceros, las actividades de diseño, recolección, procesamiento y publicación de los resultados de las operaciones estadísticas que realiza el Departamento, en materia de censos y demografía.
3. Realizar censos, encuestas, registros y estudios de descripción demográfica y de población de las comunidades.

---

<sup>9</sup> Congreso Nacional. Año 1996. Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales. Santo Domingo, República Dominicana.

4. Producir la información estadística estratégica en materia de censos y demografía, para apoyar la planeación y toma de decisiones por parte del gobierno.
5. Preparar los diseños metodológicos, para el desarrollo de los censos de población y vivienda que se realicen en el país, de conformidad con las necesidades nacionales y según las recomendaciones internacionales.
6. Diseñar e implementar metodologías, instrumentos y mecanismos, para la conformación de las bases de información demográfica que requiera el país.
7. Elaborar los proyectos de las normas técnicas relativas al diseño, producción, procesamiento, análisis, uso y divulgación de la información estadística estratégica en materia de censos y demografía.
8. Adaptar y utilizar las metodologías nacionales e internacionales que tiendan a garantizar la veracidad, imparcialidad y oportunidad de la información estadística estratégica en materia de censos y demografía.
9. Planificar, organizar y coordinar la ejecución de los censos de población y vivienda.
10. Realizar los estudios de análisis demográficos, para atender de manera permanente el proceso de elaboración, revisión y actualización de las proyecciones de población que se requieren en el país.
11. Solicitar y obtener de las personas naturales o jurídicas, residenciadas o domiciliadas en el país, y de los nacionales con domicilio en el exterior, los datos que sean requeridos para dotar de información estadística al país.

12. Certificar la información estadística, en materia de censos y demografía referida a resultados generados, validados y aprobados por la Oficina de Estadística.

13. Determinar, diseñar, probar, adaptar y ejecutar métodos y técnicas para promoción de uso, mantenimiento y aseguramiento de la calidad de las estadísticas en general.

14. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.<sup>10</sup>

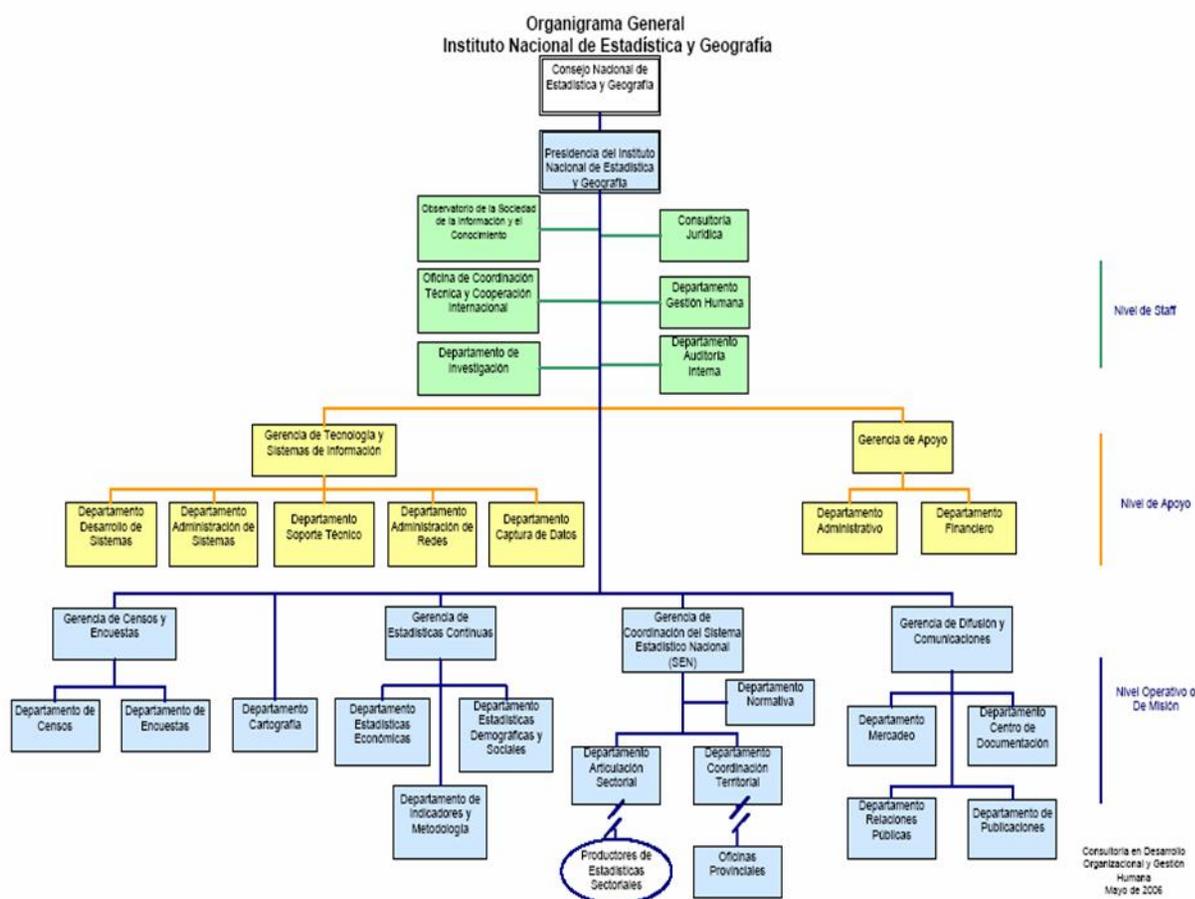
---

<sup>10</sup> INE Uruguay. Año 2010. Enseñanzas. Recopilado en el 2013. (<https://www.ine.gub.uy>)

## 2.1.1 LA ORGANIZACIÓN

El nivel deliberativo lo constituye el Consejo Consultivo Nacional de Estadística, este es el Organismo Asesor del Sistema.<sup>11</sup>

Grafica 2



Fuente: ONE, Estructura Organizativa

El nivel Directivo está conformado por la Dirección y Sub-Dirección Nacional. Es el encargado de fijar los métodos que deben regir la recopilación,

<sup>11</sup> Congreso Nacional. 14 de marzo de 1959. Constitución de la República Dominicana. Santo Domingo, República Dominicana. Gaceta Oficial No.934./ Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales. Santo Domingo, República Dominicana/ Presidencia de la República. 21 de julio del 2009. Decreto 528-09 reglamento orgánico funcional del Ministerio de Administración Pública. Santo Domingo, República Dominicana.

centralización, elaboración y conservación de los datos estadísticos, autorizar la publicación de las estadísticas, establecer relaciones con otras oficinas similares de otros países y canjear datos de interés general y publicaciones, etc.<sup>12</sup>

El nivel ejecutivo está conformado por los Departamentos de Censos y Encuestas, Estadísticas Económicas, Estadísticas Sociales y Culturales y las Oficinas Provinciales de Estadística.

El Departamento de Censos y Encuestas es el encargado de organizar, levantar y procesar los Censos de Población, Vivienda, Agropecuario y Económicos, además de la ejecución de programa de Encuestas de Hogares con propósitos múltiples, en el período intercensal.

Los Censos Nacionales deben ser realizados cada 10 años. El de Población y Vivienda y Agropecuario en los años terminados en cero y los Económicos en los años terminado en cinco. La recolección de la información que es competencia de este Departamento se hace en forma directa, a través de entrevistas con los informantes.

El Departamento de Estadísticas Económicas es el encargado de recoger, revisar y elaborar las estadísticas en relación a las actividades de Comercio Exterior e Interior, Financieras, Fiscales, Banca, Seguro, Transporte, así como las estadísticas derivadas del sector. La recolección de la información que es competencia de este Departamento se hace en forma directa, a través de entrevista con los industriales y comerciantes, y en forma indirecta a través de fuentes ya establecidas.

El Departamento de Estadísticas Demográficas, Sociales y Culturales es el encargado de recoger, revisar y elaborar las estadísticas en relación a las

---

<sup>12</sup> ONE. Año 2010. Quiénes somos?. Recopilado en el 2013. (<https://www.one.com.do/quienesomos/>)

actividades judiciales, de comunicaciones, vitales, accidentes del trabajo y tránsito terrestre, educativas, espectáculo público, así como las estadísticas derivadas del sector. La recolección de la información que es competencia de este Departamento, se hace en forma indirecta, a través de fuentes ya establecidas.<sup>13</sup>

Las Oficinas Provinciales de Estadística son las encargadas de dirigir y organizar las investigaciones estadísticas en su jurisdicción, relativas a Censos y Encuestas. Además de la recolección y revisión previa de los informes estadísticos requeridos por los diferentes Departamentos de ONE.

El nivel de apoyo está conformado por el Departamento de Procesamiento Electrónico de Datos, el Banco de Datos y la División de Publicaciones.

El Departamento de Procesamiento Electrónico de Datos de la ONE cuenta con modernos computadores, unidades de almacenamiento de datos y diversos equipos periféricos para el procesamiento de los datos. En consonancia con la política de austeridad del Gobierno, el Centro de Procesamiento Electrónico de Datos de la ONE, ofrece servicios a otras instituciones públicas a fin de disminuir el gasto por este concepto.

El Banco de Datos –BDONE- se encarga de ofrecer a los usuarios, información numérica y documental que producen las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Estadística. Asiste a otras instituciones públicas en relación a la organización de bibliotecas, banco de datos o centros de documentación.

Cuenta con un soporte documental de 400,000 volúmenes y mantiene un ritmo de crecimiento anual de 15,000 volúmenes. Está enlazado a otros sistemas regionales de información en América Latina, participa en los programas

---

<sup>13</sup> ONE. Año 2010. Quiénes somos?. Recopilado en el 2013. (<https://www.one.com.do/quienesomos/>)

internacionales de documentación sectorial y mantiene contacto con los centros mundiales de información. Los usuarios de la información estadística disponen de esta unidad para obtener información numérica y documental, sin costo alguno. El Departamento de Publicaciones, es el encargado de diseñar, componer, y diagramar las publicaciones y formularios.

## **2.1.2 MISION. VISION. VALORES. <sup>14</sup>**

### **2.1.2.1 MISIÓN**

Producir y difundir las estadísticas oficiales con calidad y transparencia para la toma de decisiones en materia de políticas públicas y desarrollo nacional, como organismo técnico especializado, coordinador del Sistema Estadístico Nacional.

### **2.1.2.2 VISIÓN**

Ser el organismo rector del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, dotado de alta capacidad de su talento humano y recursos tecnológicos, reconocido por la calidad, pertinencia y oportunidad de sus productos, permitiendo a los diversos sectores tomar decisiones basadas en el uso de información confiable y contribuyendo al desarrollo de la sociedad de la Información y el conocimiento.

---

<sup>14</sup> ONE. Año 2010. Quiénes somos?. Recopilado en el 2013.  
(<http://www.one.gob.do/index.php?module=articles&func=view&catid=187> )

### **2.1.2.3 VALORES**

El cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión planteada deben sustentarse en la adopción del siguiente conjunto de Valores por parte de todo el personal que labora en la institución:

- Liderazgo: Conducir y motivar a otras personas para el logro de objetivos comunes
- Compromiso: Asumir con entrega y convicción las metas, iniciativas y tareas
- Excelencia: Hacer cada día mejor incluso lo que está bien hecho
- Innovación: Producir nuevas y creativas formas de hacer las cosas
- Transparencia: Divulgar lo que hacemos y cómo lo hacemos
- Trabajo en equipo: Sumar esfuerzos para multiplicar resultados
- Pro-actividad: Actuar antes que los hechos nos sorprendan<sup>15</sup>

### **2.1.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

El compromiso es mejorar crecientemente los procesos para acopiar, producir y difundir información estadística cada vez más confiable, accesible y oportuna, satisfaciendo los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.

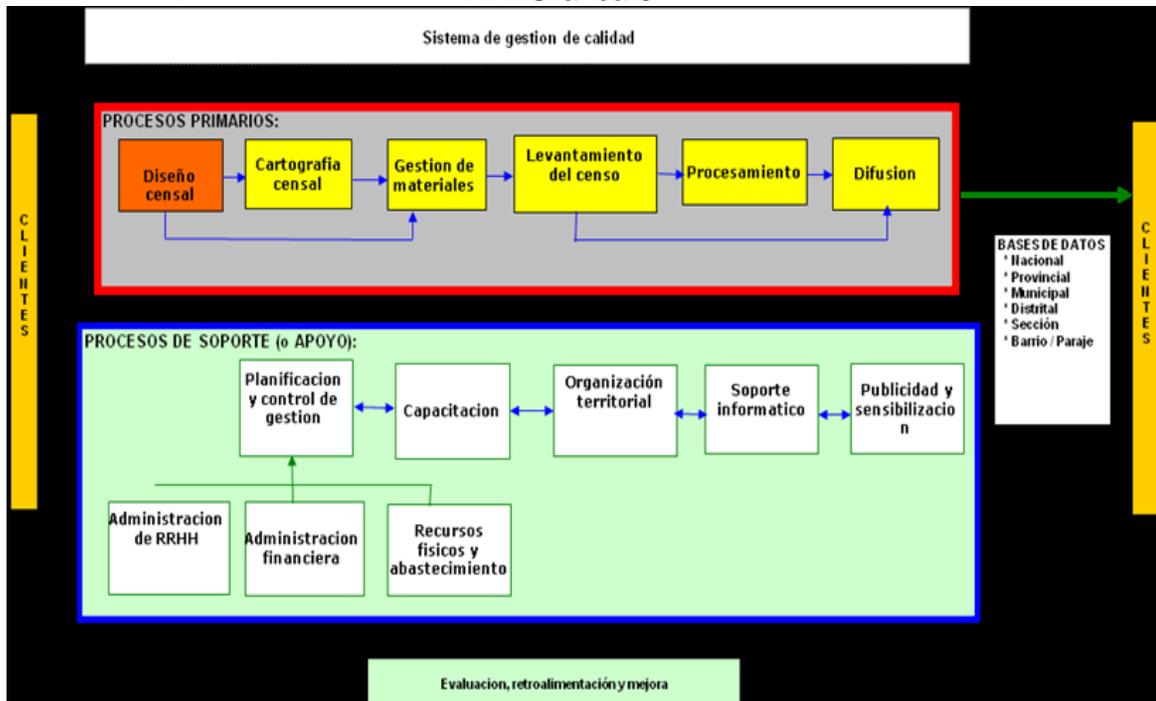
---

<sup>15</sup> ONE. Año 2010. Quiénes somos?. Recopilado en el 2013.  
(<http://www.one.gob.do/index.php?module=articles&func=view&catid=187>)

## 2.2 BUENAS PRÁCTICAS DE CALIDAD EN INSTITUTOS DE ESTADÍSTICAS<sup>16</sup>

**Coordinación del Sistema Estadístico Nacional.** Este proceso articula a los distintos actores del sistema estadístico nacional, determinando las prioridades y responsabilidades en materia de producción estadística así como las normas y estándares que la rigen. Coordinar y normalizar la producción de estadísticas oficiales básicas a nivel sectorial y territorial.

Grafica 3



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad, INE. Procesos de Producción

<sup>16</sup> Eurostat (European Commission). Recopilado en el 2013. Calidad en las Estadísticas. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes>

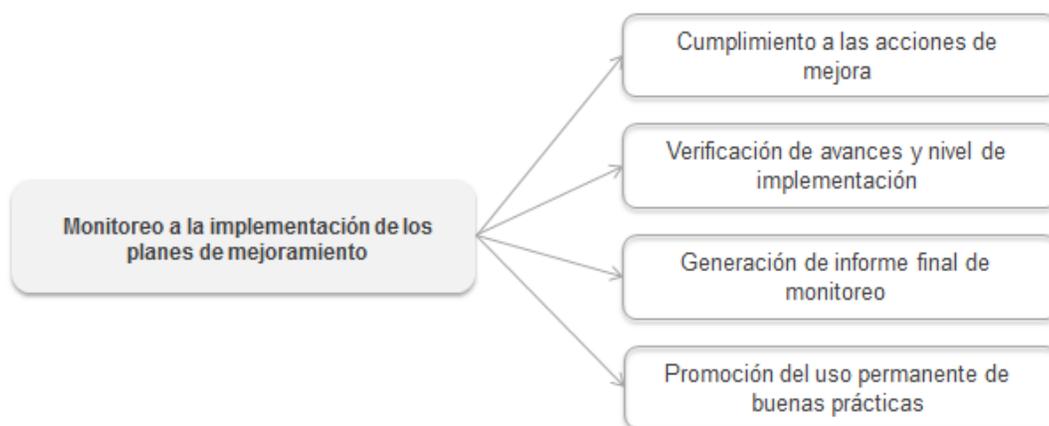
## 2.3 ATRIBUTOS DE CALIDAD. Establecidos internacionalmente.<sup>17</sup>

- Pertinencia
- Exactitud
- Puntualidad y Oportunidad
- Accesibilidad
- Interpretabilidad
- Coherencia
- Integridad y consistencia

## 2.4 BUENAS PRACTICAS (Mejoramiento Continuo)

En esta etapa se realiza la verificación y evaluación de la implementación de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento, propuesto para los procesos estadísticos. Esto tiene como fin el fortalecer la implementación y el cumplimiento de los requisitos de calidad y el Código de Buenas Prácticas para las Estadísticas Oficiales, en las diferentes etapas del proceso de producción estadística, de las operaciones que han sido evaluadas.<sup>18</sup>

Grafica 4



Fuente: Mejoramiento Continuo. Departamento Administrativo Nacional de Estadística.  
DANE, Colombia

---

<sup>17</sup> CEPAL. 2011. Atributos de Calidad. en las Estadísticas. Recopilado en el 2013.  
<http://www.eclac.org/biblioteca/default.asp?xml=xml/genInfo.xml&lang=spa>

<sup>18</sup> DANE. Gestión de Calidad. Mejoramiento Continuo 2011. Colombia

Los planes de mejoramiento se convierten en una herramienta para el aseguramiento de la calidad estadística y muestran la gestión de las entidades en el logro en la implementación de acciones de mejora en sus operaciones estadísticas.

- 1) Operaciones estadísticas con plan de mejoramiento
- 2) Avances en la implementación de planes de mejoramiento

## **2.5 Principios de Buenas Prácticas para las estadísticas nacionales (Modelo de aseguramiento de la calidad).**

El Código de Buenas Prácticas es un instrumento técnico y regulador, cuya finalidad es contribuir al mejoramiento continuo de la actividad estadística. Los principios son normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta, en la generación de estadísticas oficiales.<sup>19</sup>

Las buenas prácticas estadísticas son acciones replicables, basadas en experiencias comprobadas con los mejores resultados, que contribuyen al mejoramiento de la actividad estadística.

- 1) Coordinación del Sistema Estadístico Nacional: la actividad estadística nacional debe ser planificada y ejecutada en un marco participativo entre entidades, teniendo en cuenta los requerimientos de información del país.
- 2) Recursos adecuados: los recursos asignados a la actividad estadística nacional deben garantizar la generación de estadísticas oficiales

---

<sup>19</sup> Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Octubre 2011. Código Nacional de Buenas Prácticas para las Estadísticas. Bogotá, Colombia. Publicaciones internas.

requeridas para el país y ser utilizados de manera eficiente, eficaz y efectiva.

- 3) Imparcialidad y normas: las entidades pertenecientes al SEN deben garantizar que las estadísticas oficiales sean generadas y difundidas conforme a normas, métodos y procedimientos, respetando la independencia científica y técnica en el proceso estadístico.
- 4) Confidencialidad: las entidades pertenecientes al SEN deben garantizar la protección y la confidencialidad de la información con la que se producen las estadísticas oficiales, así como evitar la identificación de las fuentes.
- 5) Compromiso con la calidad: las entidades pertenecientes al SEN deben estar comprometidas con el mejoramiento continuo de su actividad estadística. Garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad de las estadísticas, reconocidos a nivel internacional. Evaluando periódicamente la calidad y la utilidad del producto estadístico. Promover de manera continua la formación y capacitación especializada del personal involucrado en la actividad estadística. Establecer mecanismos de cooperación con expertos y organismos internacionales, para mejorar y fortalecer los métodos, conceptos y procedimientos utilizados en los procesos estadísticos.
- 6) Transparencia: las entidades pertenecientes al SEN deben difundir la metodología utilizada en la generación de estadísticas oficiales y permitir el acceso a la documentación de cada uno de los procesos.
- 7) Evaluar la posibilidad de utilizar los datos de los registros administrativos para fines estadísticos. Promover los ajustes necesarios

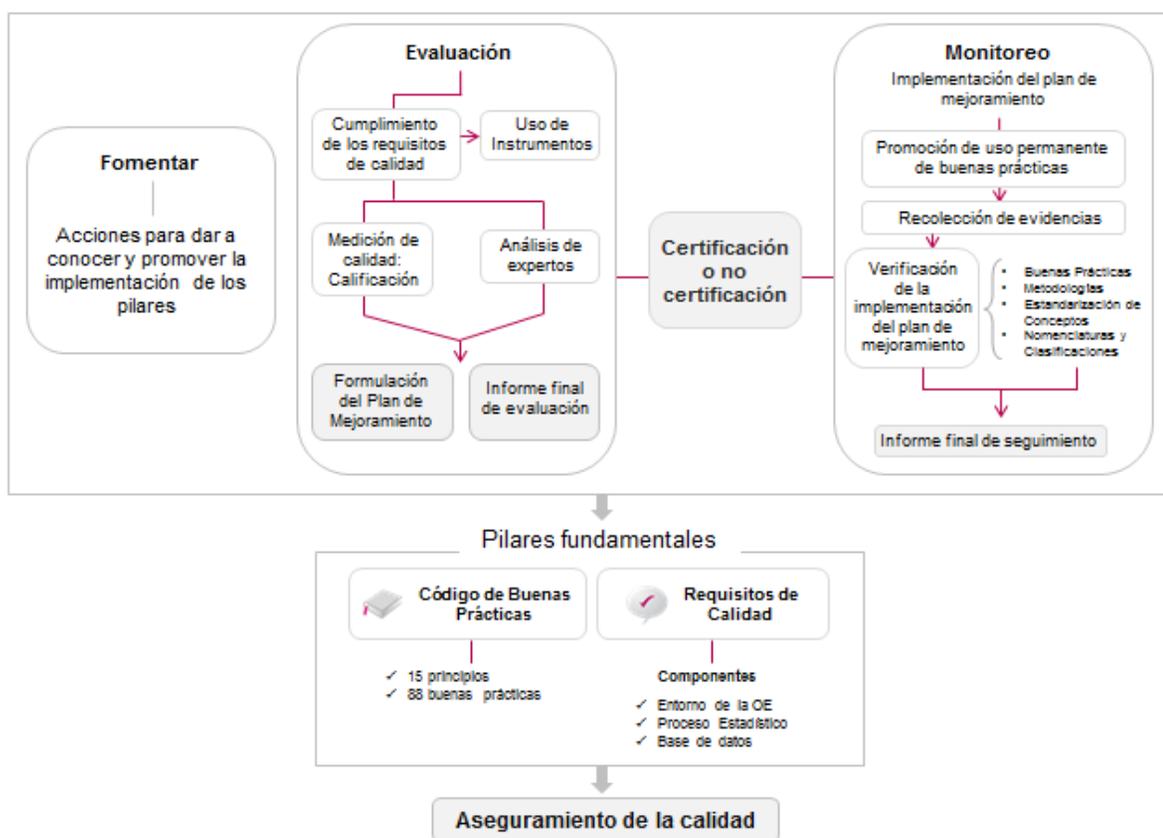
a los registros administrativos, para potenciar su uso estadístico.

- 8) Selección de las fuentes estadísticas: las entidades pertenecientes al SEN deben seleccionar las fuentes de información con criterio estadístico, teniendo en cuenta el costo y la carga a los encuestados.
- 9) Calidad en el proceso estadístico: las entidades pertenecientes al SEN deben implementar procedimientos de calidad en todas las etapas del proceso estadístico.
- 10) Utilización de estándares estadísticos: las entidades pertenecientes al SEN deben utilizar estándares estadísticos nacionales e internacionales, que permitan la comparabilidad de las estadísticas oficiales.
- 11) Relevancia: las entidades pertenecientes al SEN deben garantizar que las estadísticas oficiales respondan a las necesidades de información de los usuarios.
- 12) Exactitud y confiabilidad: las entidades pertenecientes al SEN deben garantizar que las estadísticas oficiales sean precisas y confiables.
- 13) Accesibilidad: las entidades pertenecientes al SEN deben garantizar el acceso equitativo a las estadísticas oficiales y difundirlas de forma clara y comprensible a todos los usuarios.
- 14) Oportunidad y puntualidad: las entidades pertenecientes al SEN deben garantizar que las estadísticas oficiales se difundan de manera oportuna y puntual.

- 15) Cultura estadística: las entidades pertenecientes al SEN deben crear, promover e implementar estrategias para el fortalecimiento de la cultura estadística.

Este conjunto de acciones de fomento, que conducen a la evaluación y mejoramiento continuo conlleva a que el proceso de producción de una operación estadística pueda implementar en cualquier momento del proceso los requisitos de calidad.<sup>20</sup> (Ver Anexo 2)

Grafica 5



Fuente: Modelo de Aseguramiento de la Calidad, DANE

<sup>20</sup> Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). 2009. Modelo de Aseguramiento de la Calidad para las Estadísticas. Bogotá, Colombia. Publicaciones internas.

## **CAPITULO III**

### **3.1 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, BAJO LA METODOLOGIA ISO 9000:2008. IMPLEMENTACION.**

#### **3.1.1 Qué es la serie de normas ISO 9000:2008?**

La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización.

Las Normas ISO 9000 son generadas por la **International Organization for standardization**, cuya sigla es ISO. Esta organización internacional está formada por los organismos de normalización de casi todos los países del mundo.<sup>21</sup>

Los organismos de normalización de cada país producen normas que se obtienen por consenso en reuniones donde asisten representantes de la industria y de organismos estatales. De la misma manera, las Normas ISO se obtienen por consenso entre los representantes de los organismos de normalización enviados por cada país.

#### **3.1.2 OBJETIVO.**

Dentro de la propuesta de valor, el proyecto propone, implementar un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares ISO 900:2008 en la ONE, se proveerá al país de un producto más acabado y con mayor confiabilidad; pues

---

<sup>21</sup> ISO. Recopilado 2013. ISO Quality Management  
[http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)

partiría en la documentación de los procesos de producción, administrativos y de soporte; así como el establecimiento de indicadores de monitoreo. Haciendo posible la evaluación de lo implementado,

Se puede mencionar, cinco causas principales de problemática en la producción estadística, como son:

1. Producción estadística deficiente en cantidad y calidad
2. Difusión estadística inoportuna y limitada accesibilidad
3. Baja cultura estadística
4. Débil coordinación del sector
5. Debilidad institucional

Los componentes actuales con que la Oficina de Estadística cuenta, tenemos:

1. Evaluación del sistema estadístico
2. Diagnóstico de la oferta y demanda de información estadística
3. Mecanismos de coordinación para los usuarios y los productores
4. Difusión y adopción

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) son marcos que brindan consejos y guías sobre como operativizar y poner en práctica los principios, las prácticas y los métodos de control, gestión, mejora de la calidad.<sup>22</sup> Es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de calidad que la dirección ha adoptado.

Involucra:

- ✓ Definición de procedimientos
- ✓ Documentación de los requisitos
- ✓ Cumplimiento de las directrices.

---

<sup>22</sup> Alberto Alexander. Año 2011. Casos de Uso del Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9000:2008.

### **3.1.3 Estructura de la norma ISO 9000:2008**

1. Objeto y campo de aplicación.

1.1 Generalidades

1.2 Aplicación

2. Normas para consulta

3. Términos y definiciones

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Requisitos Generales

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual de la Calidad

4.2.3 Control de los documentos

4.2.4 Control de los registros

5. Responsabilidades de la Dirección

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la Calidad

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

## 6. Gestión de los recursos

### 6.1 Provisión de recursos

### 6.2 Recursos humanos

#### 6.2.1 Generalidades

#### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

### 6.3 Infraestructura

### 6.4 Ambiente de trabajo

## 7. Realización del producto

### 7.1 Planificación de la realización del producto

### 7.2 Procesos relacionados con el cliente

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

#### 7.2.3 Comunicación con el cliente

### 7.3 Diseño y desarrollo

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

#### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

#### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

#### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

#### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

#### 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

## 7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los productos comprados

## 7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

7.5.2 Validación de los procesos de la prod. y prestación  
del servicio

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.4 Propiedad del cliente

7.5.5 Preservación del producto

## 8. Medición, análisis y mejora

### 8.1 Generalidades

### 8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.2 Auditoría interna

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

### 8.3 Control del producto no conforme

### 8.4 Análisis de datos

### 8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

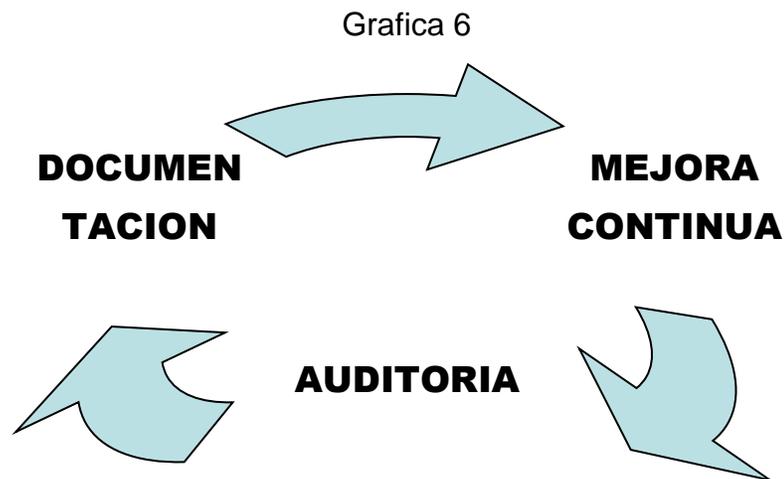
8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

Es importante la consideración y análisis de los cinco últimos requisitos que son los que establecen las bases para la certificación del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2008

- a) Sistema de gestión de la calidad
- b) Responsabilidades de la dirección
- c) Gestión de los recursos
- d) Realización del producto (planificación, proceso, diseño, compras..... )
- e) Medición análisis y mejora (seguimiento, control, análisis, mejora)

### 3.2 Ciclo del Sistema. (Ver Anexo 3)



Fuente: Requisitos de la Norma ISO 9000: 2008

### 3.2.1 Documentación de procesos

Conjunto de informaciones (procedimientos, flujogramas, instrucciones de trabajo, entre otros) que se conectan entre sí, de forma tal que la metamorfosis de una de estas informaciones, implica la renovación de las demás.<sup>23</sup> Debe redactarse un *procedimiento documentado* que establezca los controles necesarios (Ver flujo Anexo 4) para:

- ✓ Aprobar los Documentos antes de su emisión.
- ✓ Revisar y Actualizar los Documentos.
- ✓ Identificar los cambios y el estado de revisión de los Documentos.
- ✓ Asegurar que los documentos están disponibles para su uso.
- ✓ Asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables.
- ✓ Prevenir el uso de documentos obsoletos.

Herramientas de la Documentación de Procesos	
Matrices o Primarias	Soporte o Secundarias
Procedimientos	Diagramas de Flujos de Procesos
Instrucciones de trabajo	Diagramas de Recorrido
Formularios o Registros	Mapas de procesos
Investigaciones y Reportes	

### 3.2.2 Mejora Continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. (Ver Anexo 5)

---

<sup>23</sup> DANE. 2010. Manual de Calidad del Sistema Estadístico. Sistema Documental. Colombia.

Beneficios claves: <sup>24</sup>

- ✓ Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- ✓ Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- ✓ Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.  
La aplicación del principio de mejora continua normalmente conduce a:
  - ✓ Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua del desempeño de la organización.
  - ✓ Proporcionar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
  - ✓ Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
  - ✓ Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
  - ✓ Reconocer y admitir las mejoras.

### **3.2.3 Auditoria Interna**

Es un proceso sistemático e independiente, previamente documentado, donde a manera de evaluación objetiva, se determina el cumplimiento, aplicación

---

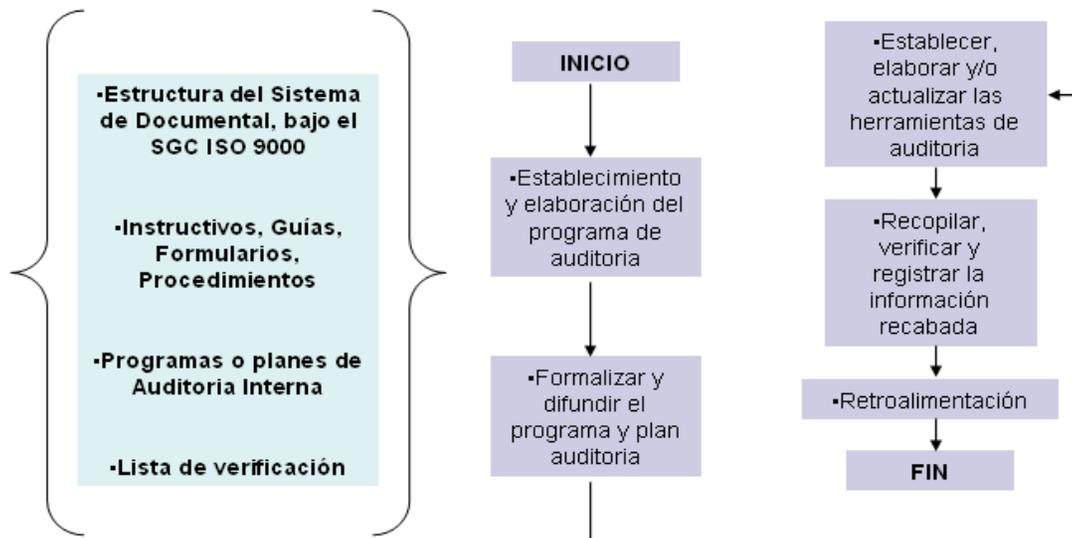
<sup>24</sup> ASES Normativa. Recopilado en el 2013. Principios de la norma UNE-EN ISO 9000. AENOR 2000 (<http://www.asesaragon.org/normativa/UNEISO9000.htm>)

o mejora de los procesos del alcance del sistema de gestión de calidad, mediante el programa de auditoría propuesto.<sup>25</sup>

Beneficios claves:

- ✓ Resultados de auditorías.
- ✓ El desempeño de los procesos.
- ✓ La retroalimentación del Cliente.
- ✓ La conformidad del producto.
- ✓ El estado de la *Acciones Correctivas y Preventivas*.
- ✓ El seguimiento de revisiones previas.
- ✓ Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Las recomendaciones para la Mejora.

Grafica 7



Fuente: Auditoría Interna, ONE. Sistema de Gestión

<sup>25</sup> ASES Normativa. Recopilado en el 2013. Principios de la norma UNE-EN ISO 9000. AENOR 2000 (<http://www.asesaragon.org/normativa/UNEISO9000.htm>)

### 3.3 ANALISIS FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Visión gerencial modificada	Deficiente coordinación y supervisión de las oficinas sectoriales y territoriales productoras de información
Conjunción de gerencia y técnicos comprometidos con el cambio institucional	No hay garantías de calidad y continuidad del capital humano de la institución
Proceso actual de reforma y modernización institucional y articulación de la cooperación internacional	Ubicación y distribución del espacio físico inadecuado
Proceso actual de fortalecimiento de capacidad de realización de encuestas de hogares	Presupuesto público asignado a la institución insuficiente para el cumplimiento de sus funciones
Base legal que legitima el rol de la ONE en el proceso de descentralización	Procesos operacionales y de gestión poco eficientes y redundantes
Base legal que faculta la articulación de la normativa, producción y difusión de estadísticas nacionales	Plataforma tecnológica instalada obsoleta e inadecuada
Base cartográfica completa	Respuesta ineficiente en la producción de información oportuna y de calidad
Sistematización de la cartografía y división territorial	Deficiencia en el rol que le corresponde a la institución en materia de ordenamiento territorial y regionalización
Presencia de personal técnico capacitado y comprometido y de personal fiel a la institución	Oferta de productos y servicios limitada y cultura mínima de atención al cliente

Papel central en la realización de censos de población y vivienda y explotación de su base de datos y difusión de los mismos	No hay una cultura de preservación del patrimonio estadístico nacional
Institución de referencia para la elaboración de muestras representativas	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Avance en la tecnología de información que permite incrementos de la productividad y en la eficiencia de la difusión de información	Situación macroeconómica del país
Proceso de reforma y modernización en la mayoría de las instituciones fuentes de información y compromiso del poder ejecutivo para la implementación del gobierno electrónico	Hermetismo en la producción y difusión de datos estadísticos en distintas oficinas sectoriales e instituciones productoras de estadísticas
Disponibilidad de organizaciones para establecer relaciones interinstitucionales más allá de la oferta de información	Status institucional actual de la ONE que limita su autonomía en la gestión presupuestaria
Mayor demanda de información estadística y cartografía digital para apoyar los sistemas de decisión y gestión de la distintas entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales	Resistencia por parte de algunas instituciones gubernamentales a que la ONE asuma su rol rector del Sistema Nacional de Estadística
Compromisos asumidos por el país en cumbres internacionales para disponer de un sistema de indicadores económicos y sociales para la evaluación de políticas públicas	Solapamiento y redundancia de iniciativas y propuestas de organismos internacionales y de cooperación
Consenso nacional sobre la necesidad de articulación de un Sistema Nacional de Estadística	
Contexto internacional favorable al fortalecimiento de los organismos nacionales de estadística y cooperación	

Grafica 8



Fuente: FODA, Sistema de Gestión de Calidad, ONE.

### 3.4 SISTEMA DOCUMENTAL DE PROCESOS

Un Sistema Documental de Procesos en la ONE (Ver Anexo 6 “Guía Básica del Sistema Documental”), persigue una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión interno de la institución, mediante:

- Determinar los tipos de documentación que se producen en la Oficina Nacional de Estadística ONE, y organizarlos desde el punto de vista físico y electrónico, con el objeto de disponer de toda la memoria institucional de la ONE, y de esta forma apoyar y mejorar su quehacer misional.
- Determinar los criterios y formas de control para garantizar la administración adecuada del acervo informativo de la ONE.
- Definir unos lineamientos básicos para el contenido y elaboración de los documentos en la ONE.

- Agilizar la consulta y uso de los documentos de la ONE, a partir de su disponibilidad y accesibilidad.
- Racionalizar y optimizar el uso de algunos recursos físicos (papel, tinta) con el propósito de reducir los costos operacionales.

Identificando el posicionamiento de los procesos de la institución, a partir de dónde se encontraba, dónde está y hacia dónde se dirige.

Para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la ONE, se requiere la elaboración de la documentación, que es el soporte del sistema. Pues en esta se plasman no sólo las formas de operar de la organización; sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones. Permitiendo el eficaz funcionamiento del sistema documental.

Por lo que, se ha aplicado el enfoque a los procesos, para enrolar a las áreas al caracterizar al proceso de la documentación y proponer los pasos necesarios para implementar el sistema documental y el Sistema de Gestión de Calidad en su conjunto.

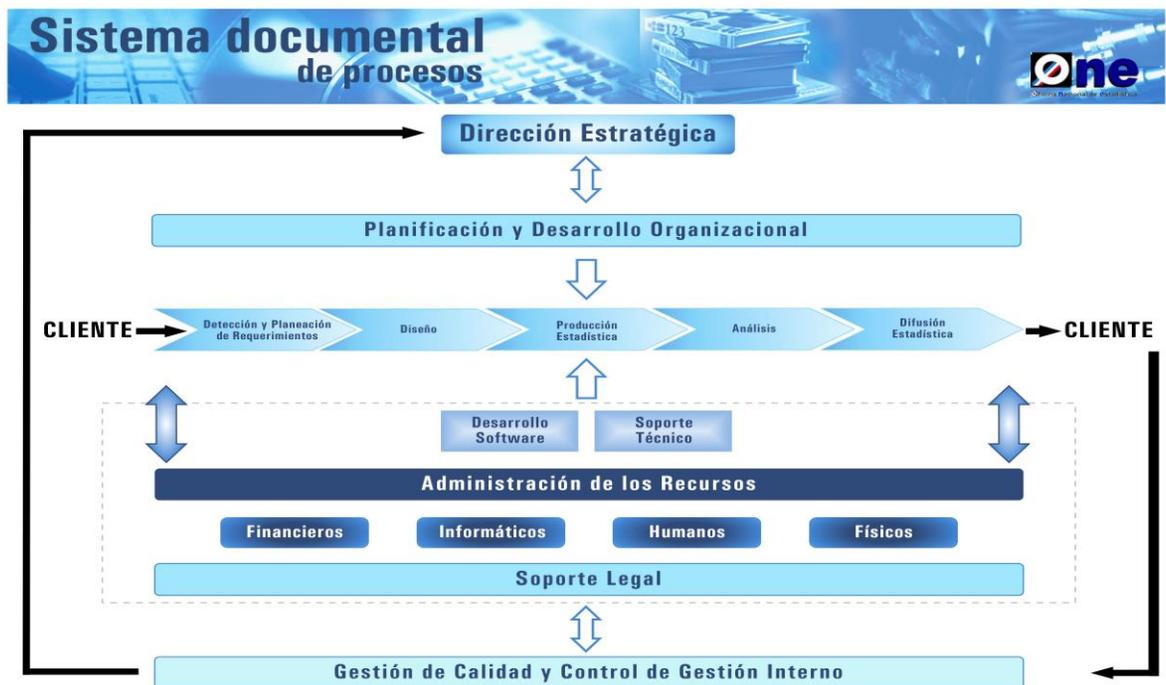
### **3.4.1 Etapas para la implementación del Sistema Documental de Procesos**

1. Determinación de las necesidades de documentación.
2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización.
3. Diseño del sistema documental.
4. Elaboración de los documentos
5. Implantación del sistema documental
6. Mantenimiento y mejora del sistema.

Se han identificado tres grandes procesos, dentro de la estructura organizativa de la Oficina Nacional de Estadísticas, que son:

- **Procesos Estratégicos:** Estos direccionan la misión institucional y velan por su cumplimiento, mantenimiento y mejoramiento.
- **Procesos Misionales:** Son los procesos de investigación estadística, que reflejan las actividades orientadas directamente al cliente, desde la detección de las necesidades, hasta la difusión estadística.
- **Procesos de Soporte:** Estos facilitan la ejecución de los procesos de investigación estadística, garantizando el direccionamiento general de la ONE, y la administración de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión, visión, valores y política de calidad.

Grafica 9

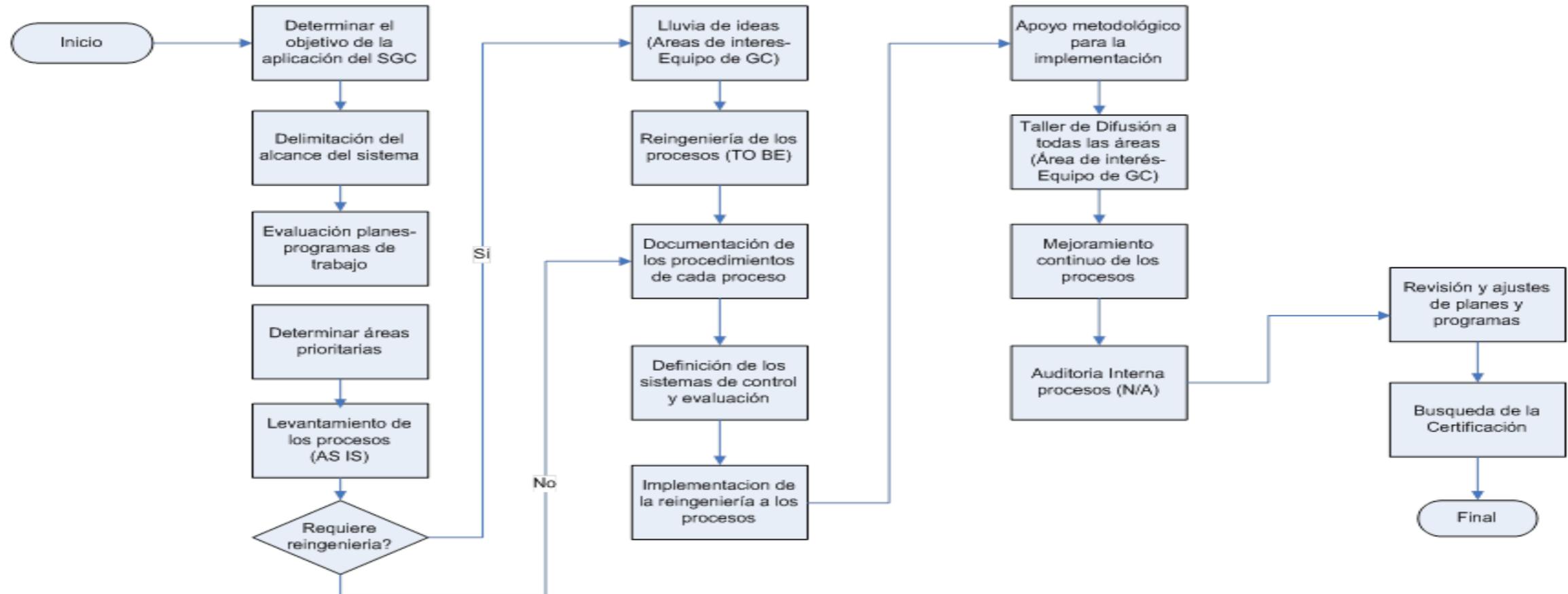


Fuente: Sistema Documental ONE (adaptado del DANE, Colombia)

### 3.5 IMPLEMENTACION

Mediante la metodología que se quiere implementar, el gestor del proyecto realizara las siguientes actividades:

Gráfica 10



Fuente: Flujo del proceso del Sistema de Gestión de Calidad, ONE.

### 3.5.1 Levantamiento de los Procesos Administrativos (Gestión Compras)

Proceso	Entradas	Proveedor	Salidas	Recursos/ Información	Atributos de calidad	Cliente	Medición	Grado de Conse- cución	Confirmación de calidad	Acción correctiva	Meta
Solicitud de compra.	Documento: Proyectos (solicitud de adquisición)	Departamento que solicita la compra	Documento: Solicitud de orden de compra	Computador, sistema informático: Control del proceso de solicitud de orden de compra.	Tiempo	Departamento de Compra	$\Sigma$ TF - TI / Total de solicitudes recibidas	Semanal	Cuando se ejecute la solicitud en un tiempo.	Trabajar las solicitudes por Orden llegada, primera en entrar, primera en salir.	Cuando se procese la solicitudes, en un tiempo menor a una semana.
	Documento: Carta de solicitud de orden de compra (cuenta 100)										
Generación de compra.	Documento: solicitud de orden de compra.	Departamento Administrativo	Documento: Orden de compra	Maquina de escribir, cotizador, vehículo, sello	Tiempo	Departamento Administrativo	$\Sigma$ TF - TI / Total Ordenes	Semanal	Cuando se genera Ordenes de Compra, que cumpla con las especificaciones, en el menor tiempo.	Tener disponible una red de proveedores, que cumplan con los requisitos que exige la institución.	Generar las Ordenes de Compra en un plazo de una semana.
	Documento: Orden de compra.	Departamento Administrativo	Documento: Orden de compra firmada.			Dirección Nacional	Generadas rechazada semanal,/Total ordenes generada (Tasa de rechazo)		Cuando todas las Ordenes recibidas, sean aprobada.	Por las causas del rechazo. Se podrán establecer controles.	0 % de error.

Proceso	Entradas	Proveedor	Salidas	Recursos / Información	Atributo de calidad	Cliente	Medición	Grado de Consecución	Confirmación de calidad	Acción correctiva	Meta
<b>Autorización de orden de compra.</b>	Documento: Orden de compra firmada.	Departamento Administrativo	Documento: Orden de compra autorizada.		Calidad intrínseca	Auditoría	Ordenes rechazadas / ordenes recibidas.	Se man a	Cuando todas las ordenes aprobada,	Dependen de las diferentes causas de	0 % de error.
<b>Aprobación de orden de compra.</b>	Documento: Orden de compra autorizada	Dirección Nacional	Documento: Orden de compra aprobada.	Sellos	Calidad intrínseca	Departamento de Compra	Ordenes autorizadas rechazadas semanal/ Σ ordenes Autorizadas (Tasa de rechazo)	Se man a l	Cuando todas las ordenes autorizadas, cumplan con todas sus especificaciones.	Dependen de las diferentes causas de los rechazo. Se podrán establecer controles	0 % de error.
<b>Solicitud de orden de compra.</b>	Documento: Orden de compra aprobada.	Auditoría	Documento: Solicitud de pago de orden de compra.	Maquina de escribir	Tiempo	Departamento Administrativo	ΣTF(transmisión de pago) - TI (llegada de solicitud de pago) / total solicitudes de pago recibidas	Se man a l	Cuando el expediente, es auditado y no es rechazado por ninguno es de los departamentos anteriores.	Dependen de los diferentes rechazos en los diferentes departamentos.	0 % de error.

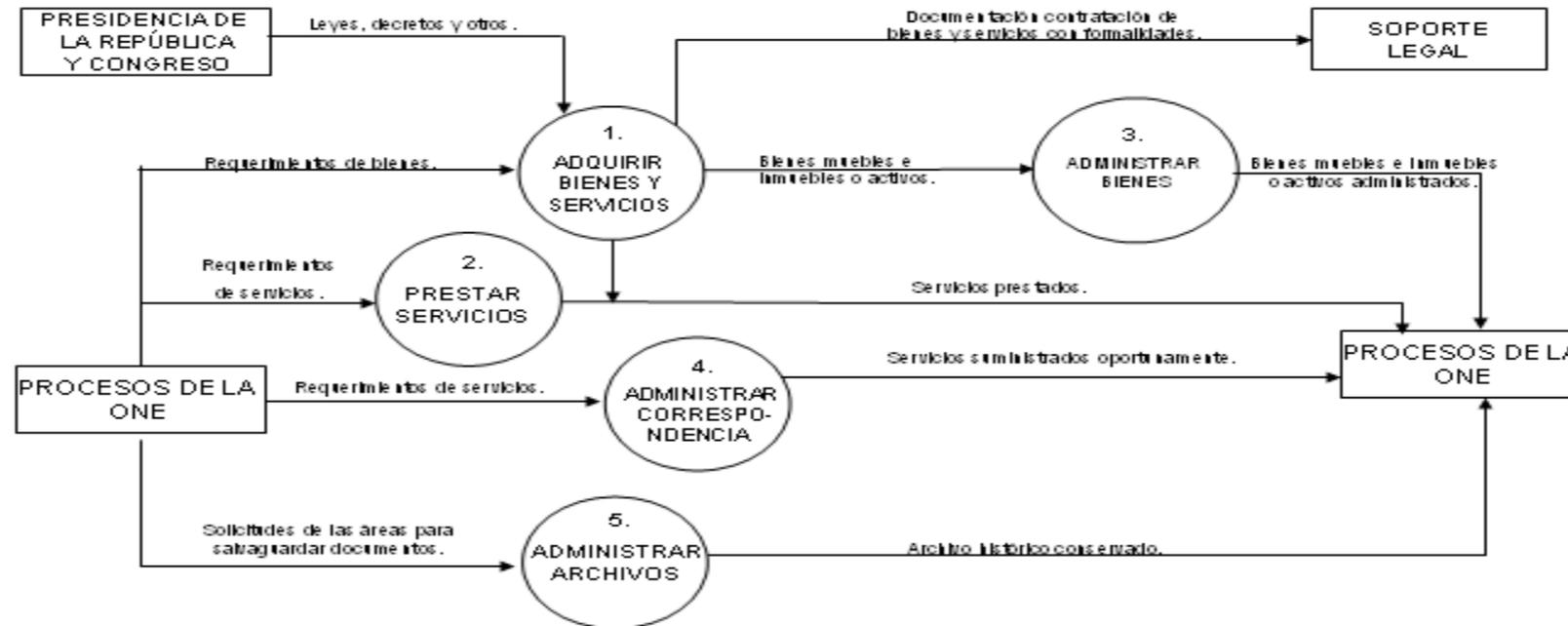
Proceso	Entradas	Proveedor	Salidas	Recursos / Información	Atributo de calidad	Cliente	Medición	Grado de Consecución	Confirmación de calidad	Acción correctiva	Meta
Revisión de pago de orden de compra	Documento: Solicitud de pago de orden de compra	Departamento de Compra	Documento: Solicitud de pago de orden de compra firmada	N/A	Calidad intrínseca	Departamento Financiero	ΣTF(en que es entregado la solicitud de cheque al financiero) - TI (en que el expediente entra compra, ya auditado) / Total recibidas	Semanal.	Cuando cumple con todas las especificaciones de la orden de compra, y requerimientos del departamento Financiero.	Confirmar siempre que los montos, tanto en la solicitud de pago como en la facturas o conduce se corresponden	0 % de error.
Comprobación de servicio	Cheques (CK`s)	Tesorería	Equipo entregado al área de suministro	Telefono, fax, vehículo	Calidad intrínseca, Tiempo	Suministro	ΣTF (en que tesorería entrega cheque a compra) - TI en que tesorería recibe cheque de financiero.	Semanal.	Cuando los CK`s se realizan en un periodo no superior a 5 días. Y cheques y facturas se correspondan.	Hacerle inspección 100 %, todos los cheques recibido.	0 % de error.

**Leyenda:** TF (Tiempo Final)/ TI (Tiempo Inicial)/ Σ (Sumatoria)

Grafica 11

		<b>DIAGRAMA DE NIVEL CERO</b> <b>PROCESO - ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS</b>		CÓDIGO: ARF-01 VERSION: A PÁGINA: 1 FECHA:
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS - ARF		SUBPROCESO:		PROCEDIMIENTO:
ELABORÓ: GESTIÓN DE CALIDAD		REVISÓ: ADMINISTRATIVO		APROBÓ: FINANZAS

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS – DIAGRAMA DE NIVEL 0**



Fuente: ONE, Diagrama Nivel Cero. Administración de Recursos Físicos

### 3.5.2 Objetivos de la implementación en la Gestión de Compras

- Prioridad en la mejora de los procesos de apoyo interno.
- Prioridad a los que repercuten de manera directa en la ejecución presupuestaria.
- Uso intensivo de los recursos que ofrece la INTRANET.

#### ... Resultado de la mejora:

- Integrar el proceso de compras con el de ejecución presupuestaria
  - Reducir de los tiempos de respuestas del proceso de compras
    - Enfoque en el usuario
    - Registro único para la información
  - Planificación de las compras mediante la *gestión presupuestaria*
- Visualización del estado de la compra, por parte de los interesados
- Obtener disponibilidad de Indicadores para el control y seguimiento
  - Manteniendo de informaciones actuales y oportunas

### 3.5.3 Gestión de Compras. (Como proceso normalizado)

- Descripción del proceso
- Creación de una Base de Datos de Compras
- Indicadores del proceso
- Documentar los procesos (Ver Anexo 7)
- Optimizar los procesos
- Revisarlos periódicamente para la reformulación (Indicadores)
- Controlar el cumplimiento con lo establecido<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> ASES Normativa. Recopilado en el 2013. Principios de la norma UNE-EN ISO 9000. AENOR 2000. Levantamiento de procesos. (<http://www.asesaragon.org/normativa/UNEISO9000.htm>)

### 3.5.4 Análisis de la brecha del proceso (As Is/ To Be)

#### 3.5.4.1 As Is...

Los flujos AS IS, se utilizan para registrar cómo el proceso actual realmente opera, a través de la representación gráfica del flujo de trabajo o del levantamiento de la información, lo cual brinda mejor visibilidad y permite el análisis de cada actividad.<sup>27</sup>

Durante el levantamiento del proceso, fue encontrado siete tareas, desde la solicitud del bien o servicio, hasta la recepción del mismo. Con una duración de 29 días hábiles del calendario laboral. Lo que podía extenderse a poco más de mes y medio, según el caso.

Tabla 1

ACTIVIDADES	DIAS
Solicitud del bien	3
Cotizacion	4
Aprobacion de la cotizacion	4
Generacion de la Orden de Compra	6
Solicitud de pago (podria ser devuelta por falta de cuota)	5
Generacion del pago	4
Entrega del bien	3
	<b>29</b>

---

<sup>27</sup> Revista GEstiopolis. Recopilado año 2013. **Los flujos de información AS-IS y su importancia para la gestión y mejora de los procesos** (<http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/diagramas-as-is-de-procesos-hospitalarios.htm>)

### 3.5.4.2 To Be...

Mediante las mejoras propuesta, fusionadas con la ejecución presupuestaria real. El tiempo entre la solicitud de la compra y la entrega del bien, queda reducida a la mitad, tres semanas aproximadamente. Como se ilustra a continuación:

Tabla 2

ACTIVIDADES	DIAS
Solicitud del bien	2
Verificacion Reserva Preventiva	1
Cotizacion	2
Generacion de la Orden de Compra	2
Reserva Efectiva	
Aprobacion de la cotizacion	
Solicitud de pago	3
Generacion del pago	2
Entrega del bien	3
	<b>15</b>

### 3.5.5 Elementos de mejora de la Gestión de Compras

➤ Formularios

Solicitud de Adquisiciones (ARF-ABS-R01- Anexo 8)

➤ Procedimientos

Solicitud de Compra (ARF-ABS-01-P01 – Anexo 9)

Generación de la Orden de Compra (ARF-ABS-01-P01)

➤ Instructivos

Instructivo de Trabajo “**Clasificación de tipo de compra**”

Instructivo de Trabajo “**SIGEF**”

\*Nota: Instructivos de uso interno, no fue suministrado.

Instructivo Proceso de Compras (ARF-ABS-01-I01 – Anexo 10)

➤ Lista de verificación

Clasificación de tipo de compra (ARF-ABS-02R01)

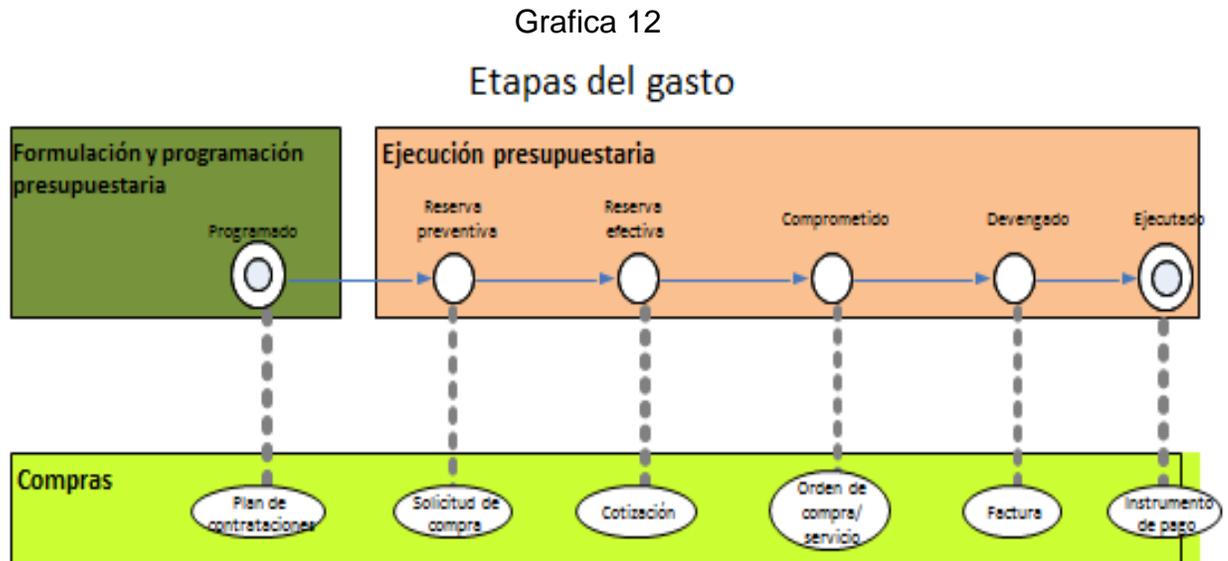
Verificación de Proveedores

➤ Sistemas de indicadores

Indicadores de Cronoeficiencia

➤ Base de datos de compras (Uso interno-Intranet)

### 3.5.6 Integración con la Gestión Presupuestaria (Etapas del gasto)



Fuente: ONE. Departamento de Planificación

La integración de la Etapa del Gasto del manejo financiero de la entidad, a la Gestión de Adquisiciones de la siguiente manera:<sup>28</sup>

1. Formulación y Programación Presupuestaria
  - a. Lo Programado (Plan de contrataciones de bienes y servicios)
  
2. Ejecución Presupuestaria
  - a. Reserva Preventiva (Solicitud de Compra)
  - b. Reserva Efectiva (Cotización)
  - c. Comprometido (Orden de Compra/ Servicio)
  - d. Devengado (Factura)
  - e. Ejecutado (Instrumento de pago-Ck)

<sup>28</sup> Lluvia de ideas con los departamentos Financiero y de Planificación, ONE. 2013

### 3.5.7 Procedimiento de la Gestión de Compras

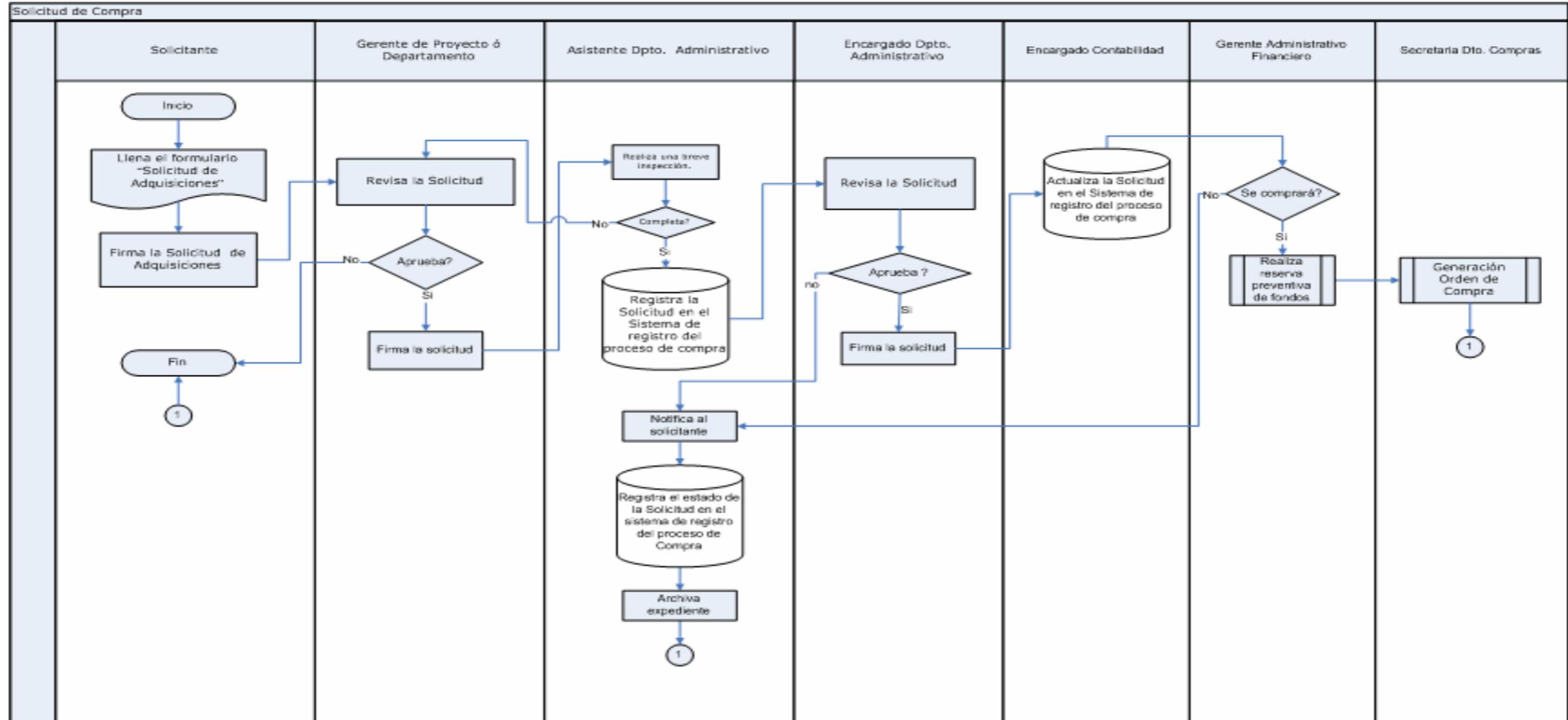
- |                                     |     |  |
|-------------------------------------|-----|--|
| <b>Secretaria Dpto.<br/>Compras</b> | 1.a | Recibe la Solicitud de Compras (ARF-ABS-01-R01).   |
|                                     | 1.b | Registra la entrada de la solicitud en el sistema de registro del proceso de compra, según el instructivo grafico para el registro del proceso de compra (ARF-ABS-01-I01).   |
|                                     | 1.c | Firma la Solicitud de Compras (ARF-ABS-01-R01) y envía al Encargado de Compras.  |
| <b>Encargado Dpto.<br/>Compras</b>  | 2.a | Realiza la solicitud de Cotizaciones según el tipo de compra, de acuerdo al instructivo <b>“Clasificación de tipo de compra”</b> , y envía dicha solicitud a los posibles proveedores.   |
|                                     |     | Nota: en caso de que lo solicitado no se encuentre en el mercado con las mismas especificaciones, se debe de informar al solicitante para llegar a un acuerdo.   |
|                                     | 2.b | Recibe las cotizaciones, verificando que la misma corresponda a la descripción de lo solicitado.   |
|                                     | 2.c | Selecciona el proveedor de acuerdo al tipo de compra, según el instructivo <b>“Clasificación de tipo de compra”</b> y envía a la Secretaria de Compras.  |
| <b>Secretaria Dpto.<br/>Compras</b> | 3.  | Recopila los requerimientos que debe cumplir el proveedor que se elija, según la Lista Verificación de la Orden de Compra (ARF-ABS-01-R01), Comprobando que dicho proveedor se encuentre inscrito en la <i>Lista Nacional de Proveedores</i> , manteniendo al día el pago de la Seguridad Social e Impuestos Sobre la Renta. Luego envía al Auxiliar de Compras. |

- 3.a Reproduce copias de la cotización seleccionada y la envía al Encargado (a) de Contabilidad para el **Proceso de Reserva Efectiva**.
- 3.b Envía luego la cotización original al Auxiliar de Compras.
- Auxiliar Dpto. Compras**
4. Registra la Orden de Compra en el Sistema SIGEF, de acuerdo al instructivo “**SIGEF**”, luego envía la orden de compra al Encargado.
- Encargado Dpto. Compras**
5. Firma la orden de compra y envía el expediente a la Secretaria del departamento de Compras.
- 5.a **Si el expediente de la orden de compra no está completo**, lo envía al Auxiliar de Compras.
- Secretaria Dpto. Compras**
6. Registra la salida de la orden de compra en el sistema de registro del proceso de compra. Luego envía el expediente al Encargado del departamento Administrativo.
- Encargado Dpto. Administrativo**
7. Firma la orden de compra, posteriormente envía el expediente al Asistente del departamento Administrativo.
- Asistente Dpto. Administrativo**
8. Registra la salida de la orden de compra en el sistema de registro, luego la envía expediente al Director.
- Director Nacional**
9. Firma la orden de compra, luego envía la orden autorizada al departamento de Auditoria.
- Auditor**
10. Audita el expediente. Luego envía expediente a la Secretaria de Compras.
- 10.a Si observa no conformidad en el expediente de la *Orden de Compra*, lo envía al Encargado de Compras.

**Secretaria Dpto.  
Compras**

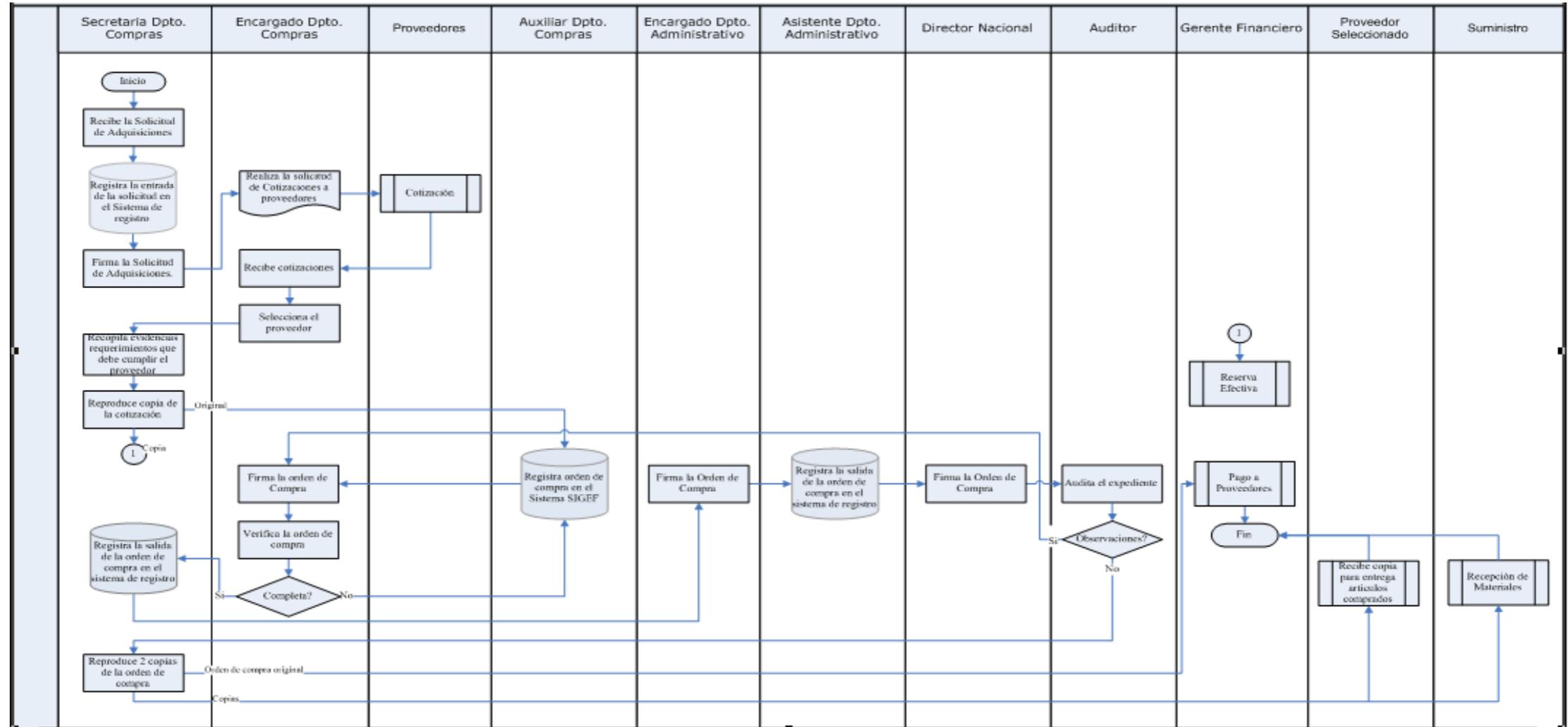
11. Reproduce dos copias de la orden de compra. Luego envía una copia al proveedor seleccionado y la otra copia al departamento de Suministro.
- 11.a Envía el expediente al departamento Financiero para el **Proceso de Generación de Pago.**

### 3.5.8 Diagrama de Flujo Solicitud de Compra



Grafica 13 – Fuente: ONE, Proceso de Compras “Solicitud de la Orden”

### 3.5.8 Diagrama de Flujo Gestión de Orden de Compra



Grafica 14 – Fuente: ONE, Proceso de Compras “Generación de la Orden de Compras”

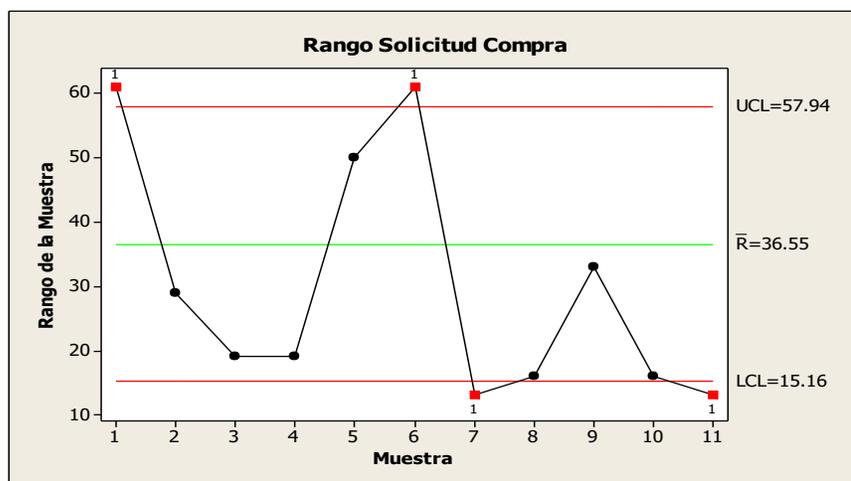
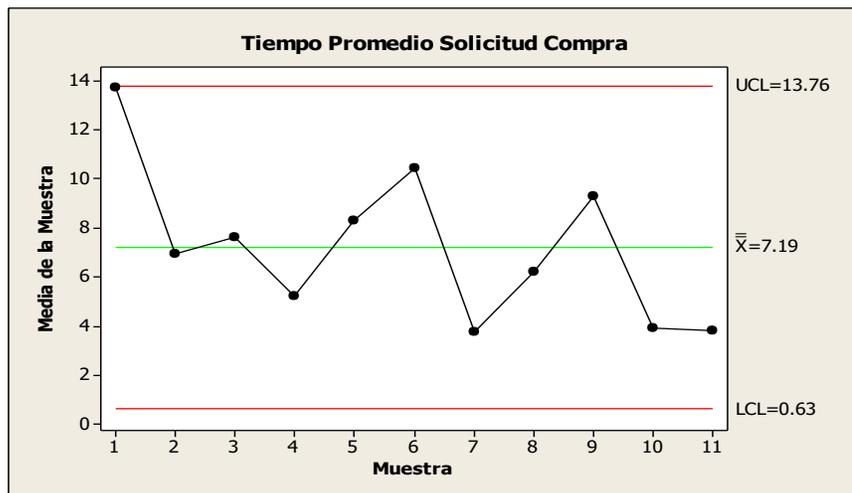
### 3.5.9 Políticas para la Solicitud de Compras

- Todo el solicitante debe adquirir la solicitud de adquisiciones en la INTRANET, cada vez que requiera realizar una solicitud.
- Los artículos solicitados deben ser homogéneos de acuerdo al tipo de solicitud.
- Deben de tener un monto total de referencia. Este corresponde, a un funcional parámetro referencial, del estimado calculado para la solicitud de la compra. Suministra las informaciones que sirven de insumo para la generación de:
  - Maestro de Insumos
  - Plan Presupuestario
  - Reserva Preventiva

### 3.5.10 Análisis Base De Datos Compras<sup>29</sup> Indicadores de Cronoeficiencia

#### 1. Solicitud de Compra

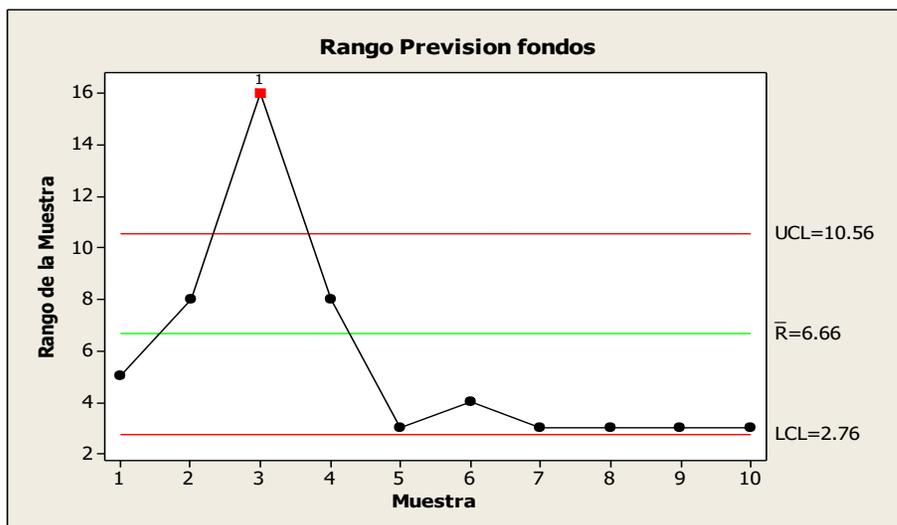
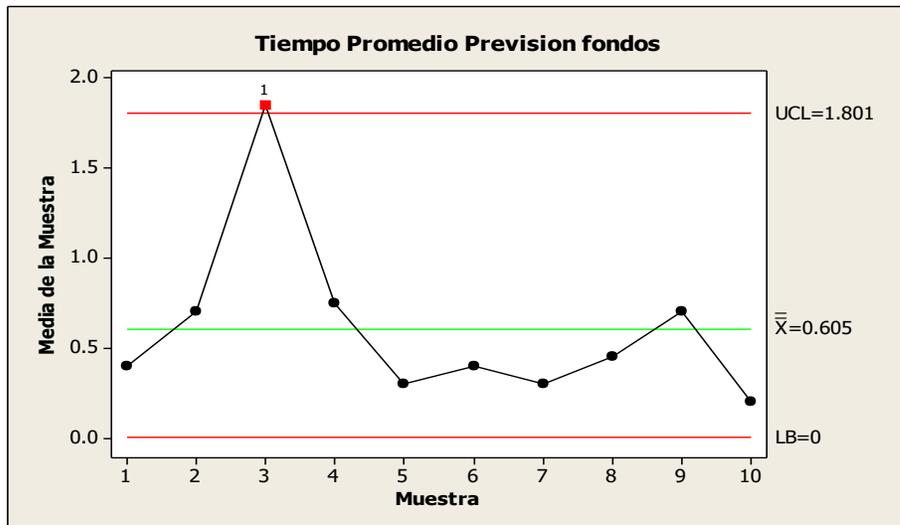
<b>Tamaño de Muestra (N):</b>	220	<b>Mínimo:</b>	0
<b>Tamaño Subgrupo (n):</b>	20	<b>Máximo:</b>	60
<b>Media:</b>	7.191	<b>Rango:</b>	60
<b>Desviación Estándar:</b>	10.004	<b>Moda:</b>	1



<sup>29</sup> Colaboración de los departamentos Financiero y Administrativo. Recopilado en el 2013

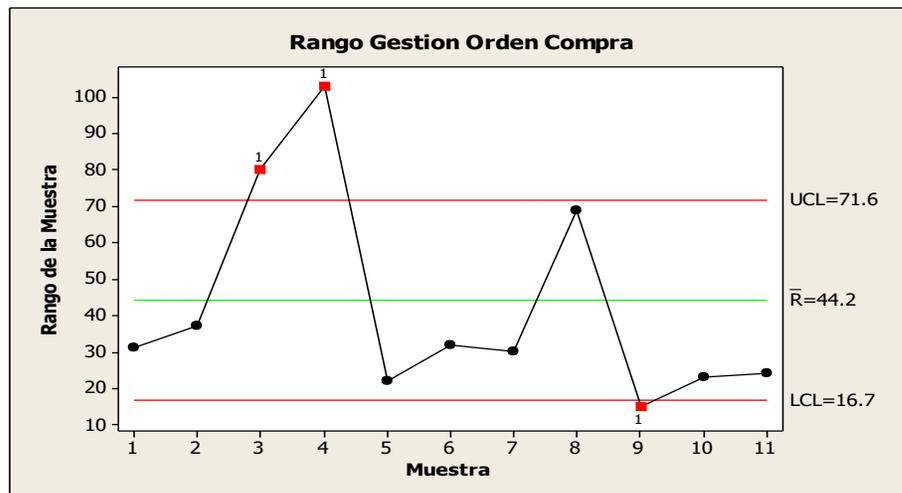
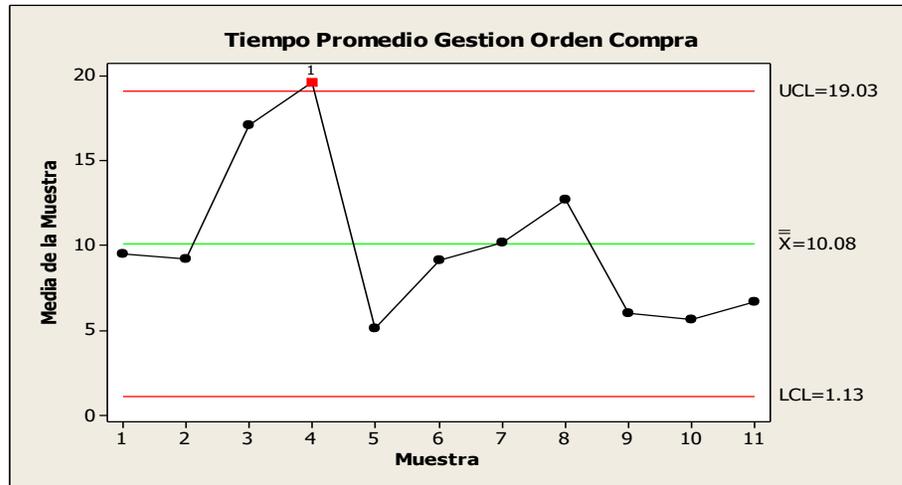
## 2. Previsión de Fondos

<b>Tamaño de Muestra (N):</b>	200	<b>Mínimo:</b>	0
<b>Tamaño Subgrupo (n):</b>	20	<b>Máximo:</b>	16
<b>Media:</b>	0,605	<b>Rango:</b>	16
<b>Desviación Estándar:</b>	2	<b>Moda:</b>	0



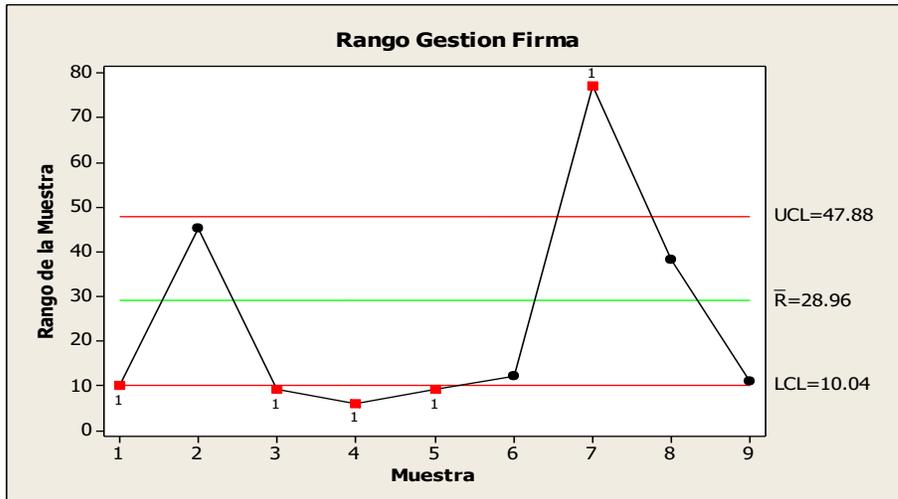
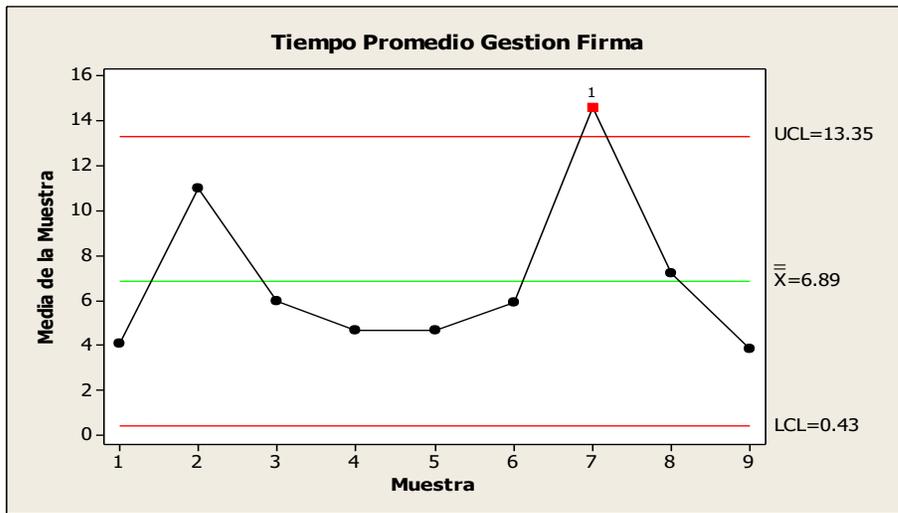
### 3. Gestión Orden de Compra

<b>Tamaño de Muestra (N):</b>	187	<b>Mínimo:</b>	0
<b>Tamaño Subgrupo (n):</b>	17	<b>Máximo:</b>	83
<b>Media:</b>	10,08	<b>Rango:</b>	83
<b>Desviación Estándar:</b>	13	<b>Moda:</b>	7



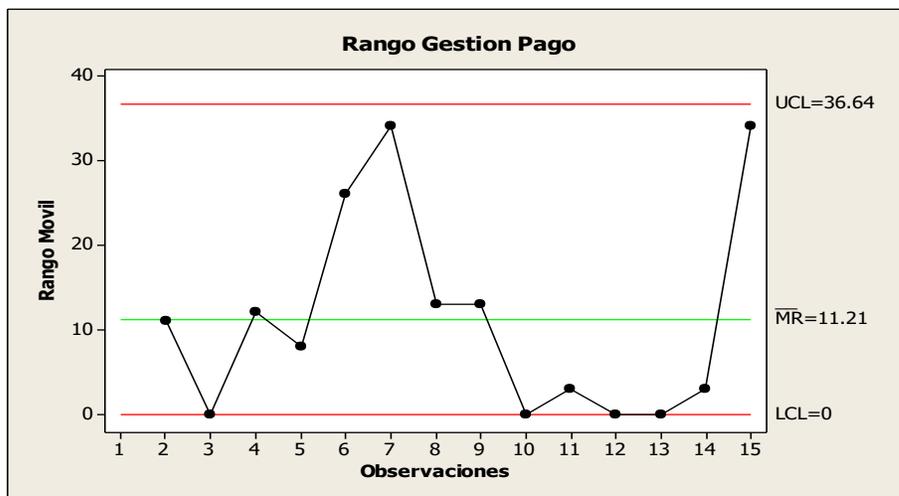
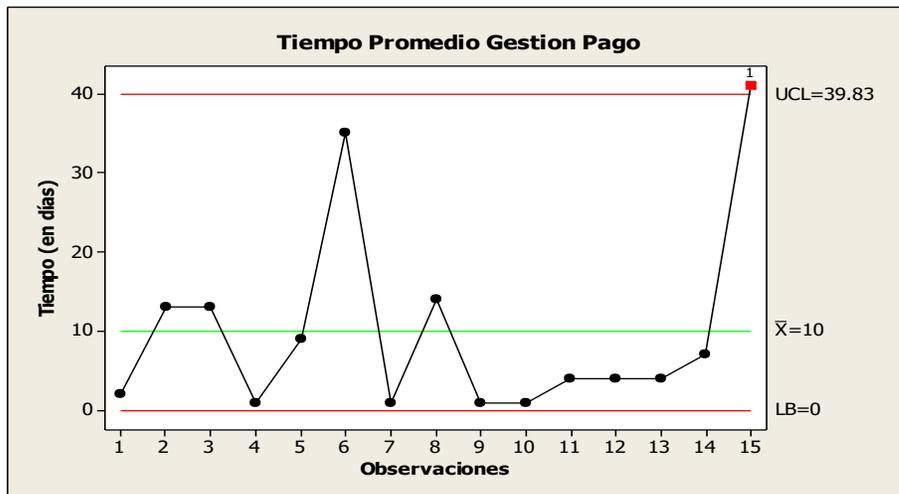
#### 4. Gestión de Firmas

<b>Tamaño de Muestra (N):</b>	135	<b>Mínimo:</b>	0
<b>Tamaño Subgrupo (n):</b>	15	<b>Máximo:</b>	70
<b>Media:</b>	6,889	<b>Rango:</b>	70
<b>Desviación Estándar:</b>	9	<b>Moda:</b>	0



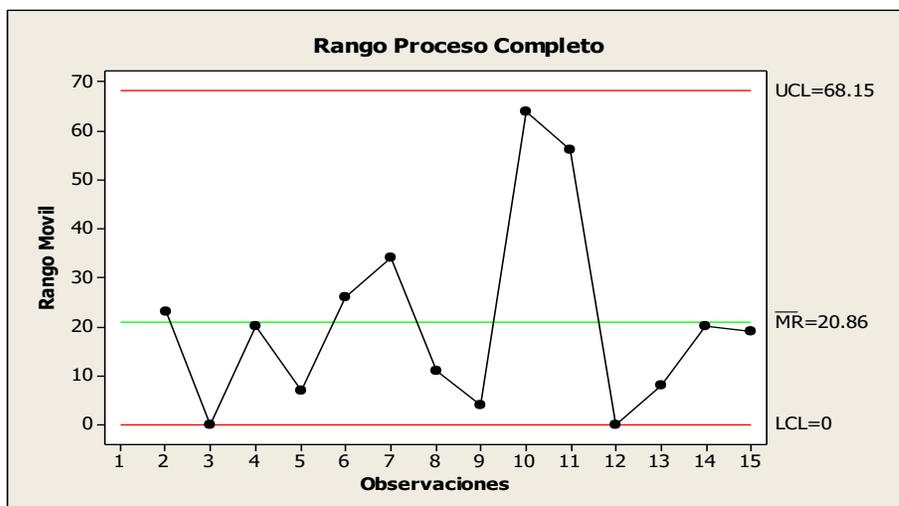
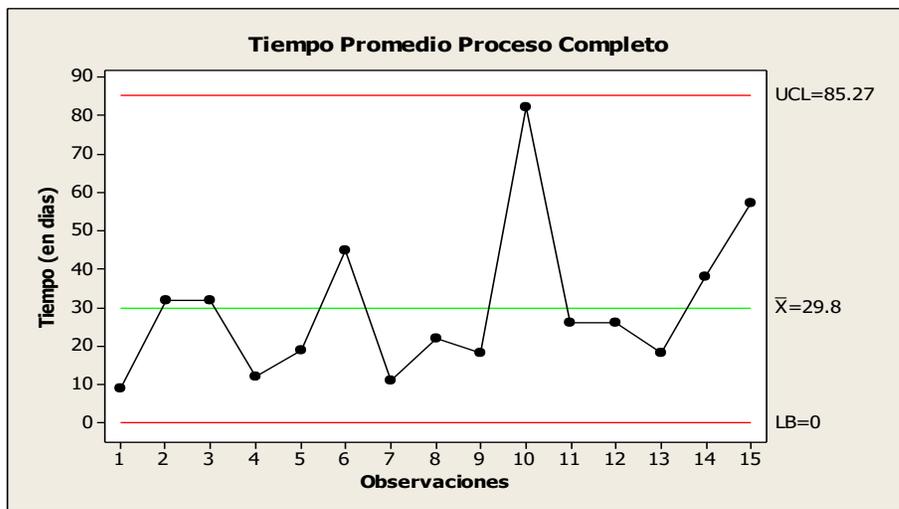
## 5. Gestión de Pago

<b>Tamaño de Muestra (N):</b>	15	<b>Mínimo:</b>	1
<b>Tamaño Subgrupo (n):</b>	1	<b>Máximo:</b>	41
<b>Media:</b>	10	<b>Rango:</b>	40
<b>Desviación Estándar:</b>	12	<b>Moda:</b>	4



## 6. Proceso Completo

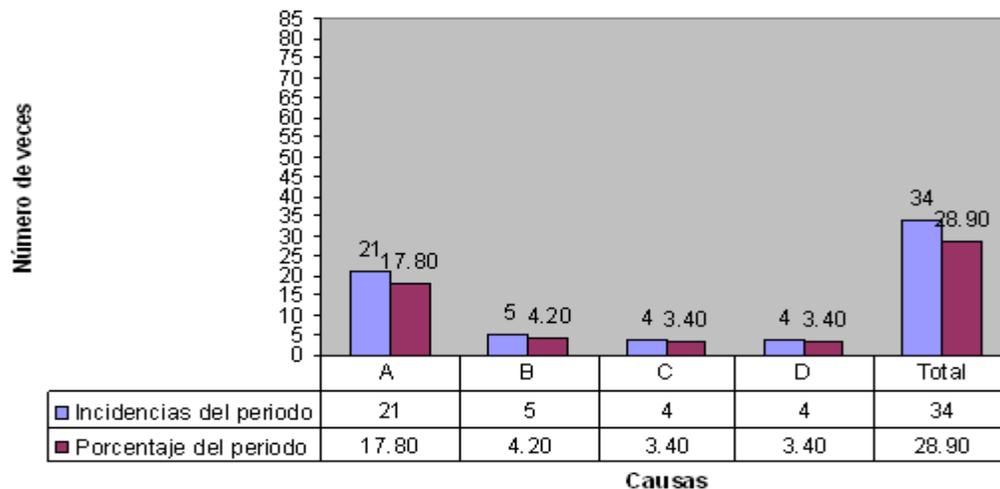
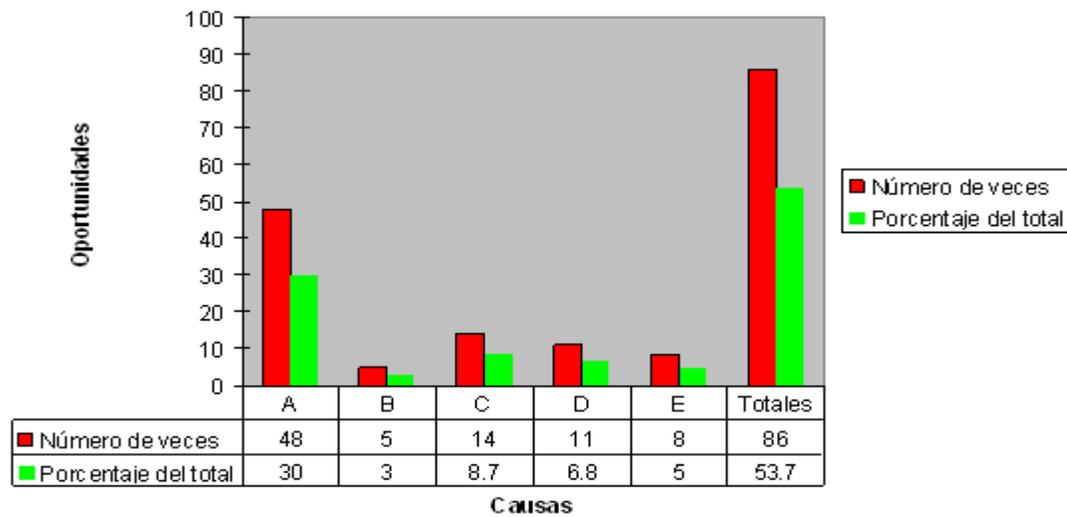
<b>Tamaño de Muestra (N):</b>	15	<b>Mínimo:</b>	9
<b>Tamaño Subgrupo (n):</b>	1	<b>Máximo:</b>	85
<b>Media:</b>	29,8	<b>Rango:</b>	68,15
<b>Desviación Estándar:</b>	11	<b>Moda:</b>	18



### 3.5.11 Causas de órdenes sin pago

- A** Paradas por falta de fondos
- B** Paradas sin razón o comentario
- C** Paradas por problemas con proveedores
- D** Devueltas incompletas
- E** A ser pagadas con otros fondos

<b>Causa</b>	<b>Número de veces</b>	<b>Porcentaje</b>
A	48	30%
B	5	3%
C	14	8.7%
D	11	6.8%
E	8	5%
<b>Totales</b>	<b>86</b>	<b>53.7%</b>



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como país en vía de desarrollo, para mantener un sistema de gestión de calidad, mediante la ISO 9000: 2008, sostenible en el tiempo. Y como en el desarrollo indicado, fusionable a futuro con metodologías emergentes en pro de la mejora continua de los procesos, es recomendable. A parte de redactar lo que se hace, y hacer lo que se ha redactado; es más bien, monitorear y mantener a toda la organización de los avances y estado de lo establecido.

La misión general del aprovisionamiento consistirá en obtener del exterior a la entidad, los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento, en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado. Satisfacer las necesidades de la institución, es el fin concreto de la gestión de compras, “maximizando el valor del dinero invertido” pero este objetivo de corto plazo debe ser compatible con la contribución de compras en “armonía” con el resto de los departamentos para lograr los objetivos del presupuesto de la institución.

Por lo que, La integración de la *Etapa del Gasto* del manejo financiero de la entidad, a la Gestión de Compra, es una de las razones por la que la implementación de la norma ISO 9000:2008, a este proceso debe de considerarse de manera sostenible en el tiempo. Pues desde la formulación y programación del presupuesto (fondo 100 ONE), es realizado el plan de compras de bienes y servicios. Que amarrado a una buena ejecución, será necesario que lo realizado vs. lo programado, se mantenga igual y no sufra ninguna variación.

### **Otras recomendaciones...**

- Definición de estándares de calidad en la producción Estadística: asociada a la generación de metodologías de medición de la calidad de los productos estadísticos del sistema sobre la base de dimensiones de la calidad objetivas y medibles.
- Coordinación de la difusión de Información Estadística Nacional a Instituciones Internacionales: La desarticulación en la información enviada a instituciones internacionales, lo que se refleja en la disponibilidad de diversa información contradictoria respecto de estadísticas económicas y

sociales. Que la ONE sea como el único canal de comunicación de información a instituciones internacionales oficiales.

- Articulación de la ONE como evaluador de la calidad de la producción estadística del Sistema, para esto se requiere adquirir la infraestructura de evaluación, que podía ser recomendada por otros Institutos de Estadísticas; además de definir la frontera de las estadísticas que serán sujeto de esta evaluación.
- Consolidación de los datos base para la producción estadística del Sistema, está asociada a las metas de equidad nacionales, y específicamente a la disponibilidad de información estadística integrada desde diversas fuentes, para el diseño y evaluación de políticas públicas, se estructura sobre la existencia de plataformas que permitan a la ONE acceder y procesar los datos que sustentan las estadísticas del Sistema, con el objeto de que la ONE pueda integrar la información estadística de diversas fuentes (Repositorio Central).

Así como también, mantener en constante monitoreo:

- Evaluación del sistema estadístico
- Diagnóstico de la oferta y demanda de información estadística
- Mecanismos de coordinación para los usuarios y los productores
- Difusión y adopción

En conclusión, el Sistema de Gestión de la Calidad en la ONE, aporta, fomenta e implementa un ambiente de cultura de la Calidad, en donde prima el

enfoque al cliente, y que fomentando el Mejoramiento Continuo a través de las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad propuesto, lo que facilita la gestión de los procesos de manera integral.

Generando además, un valor agregado importante en el establecimiento del Sistema Documental Institucional de la ONE enmarcado en la red de procesos. Permitiendo la estandarización de la documentación y quizás lo más importante, a la preservación de la memoria Institucional de la Entidad.

## RESUMEN

El presente proyecto tiene como principal objetivo y en esencia, el proporcionar la metodología a seguir para el aumento de la calidad, confiabilidad, e integridad de la información que produce la Oficina Nacional de Estadística, mediante un Sistema de Gestión de Calidad, amparado por la metodología ISO 9000:2008. Tomando como alcance dentro de los procesos de soporte y administrativo, la Gestión de Compras de la institución, desde la etapa de solicitud del bien o servicio hasta el pago y recepción del mismo. Es bueno indicar, que las estadísticas en nuestra nación tienen sus inicios en los primeros años del descubrimiento. Recolectándose datos sobre la población, ingenios, hatos, esclavos, puertos, entre otras. Se crea, *la oficina nacional de la estadística*, con el propósito de disponer de información cuantitativa de las actividades económicas y otras órdenes en el país, así compara la planificación e implementación de proyectos de orden prioritario. Por lo que, aprovechando el auge que mantienen en la actualidad estos sistemas de gestión y medición de la calidad, se plantea entonces la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, en la ONE, tomando como prueba piloto la Gestión de Compras de Bienes y Servicios. El enfoque del Sistema de Gestión de Calidad, estimula a la institución a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que proporcionan productos que los satisfacen y mantener estos procesos bajo control. Integran el lado humano, administrativo y operativo de la entidad. Al integrar estos tres aspectos, la organización aprovecha al máximo todos sus recursos, logrando resultados de una manera más eficiente, reduciendo gastos administrativos y operativos. Que amparado por el Plan Estadístico Nacional de la fecha, transformara la Oficina Nacional de Estadística, en el Instituto de Estadística empoderado del Sistema Estadístico de la Nación, alcanzando los objetivos y metas propuestos en el plan estratégico institucional, para profundizar el rol de las estadísticas en la toma de decisiones y en la planificación nacional. Partiendo del hecho de que, estadísticas fiables y de buena calidad son esenciales para medir la progresión, que amparados en la metodología propuesta, proporciona herramientas sostenibles y combinables con otras metodologías de calidad, que en aras a la mejora continua podrían surgir en un futuro. Ayudando a los gobiernos a mejorar sus políticas y a ser transparentes y responsables en la obtención de resultados en su ayuda al desarrollo. Estadísticas fiables son un elemento clave hacia una mejor medida, monitoreo, y gestión de los resultados y al establecimiento de planes de desarrollo.

## BIBLIOGRAFÍA

- ASES Normativa. Recopilado en el 2013. Principios de la norma UNE-EN ISO 9000. AENOR 2000 (<http://www.asesaragon.org/normativa/UNEISO9000.htm>)
- CEPAL. 2011. Atributos de Calidad. en las Estadísticas <http://www.eclac.org/biblioteca/default.asp?xml=xml/genInfo.xml&lang=spa>
- Sexta reunión de la CEA-CEPAL, celebrada en Bávaro República Dominicana en noviembre de 2011. **CÓDIGO REGIONAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN ESTADÍSTICAS PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE.**
- Congreso Nacional. 14 de marzo de 1959. *Constitución de la Republica Dominicana*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial No.934.
- Congreso Nacional. Año 1996. *Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Congreso Nacional. 28 de julio del 2008. *Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Publica*, Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Congreso Nacional. 30 de agosto 2007. *Ley No. 340-06 Sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de Ley 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 490-07, Ley 498-06 de Planificación e Inversión Publica*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial No. 10358

- Congreso Nacional. 8 de enero del 2007. *Ley 5-07 Sistema de Administración Financiera del Estado*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.
- Congreso Nacional. 8 de enero del 2007. *Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.
- Congreso Nacional. 24 de enero del 2007. *Ley 13-07 sobre el Tribunal Superior Administrativo*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.
- Congreso Nacional. 11 de diciembre del 2008. *Ley General de Archivos de la República Dominicana*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.
- Congreso Nacional. 16 de enero del 2008. *Ley No. 41-08 sobre la Función Pública*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Octubre 2011. Código Nacional de Buenas Prácticas para las Estadísticas. Bogota, Colombia. Publicaciones internas.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. 7 de diciembre de 2012. *Resolución 3/2012 sobre Implementación de la Matriz de Responsabilidad Informativa*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. 7 de diciembre de 2012. *Resolución No. 2/2012 sobre Registro y Ordenamiento de las Oficinas de Acceso a la Información Pública*. Santo Domingo, Republica Dominicana.

- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. 30 de enero de 2013. *Resolución 1/13 sobre Políticas de Estandarización Portales de Transparencia*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- EUROSTAT. 2010. Modelo de Gestión EFQM. Revista Virtual Básica (Vol. 1). Recopilado 2012.
- EUROSTAT. Revised edition 2011. European Statistics Code of Practice [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/product\\_details/publication?p\\_product\\_code=KS-32-11-955](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/product_details/publication?p_product_code=KS-32-11-955). Recopilado 2013
- Eurostat (European Commission). 2013. Calidad en las Estadísticas. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes>
- Foro de Alto Nivel sobre la Eficacia de la Ayuda al Desarrollo. Del 28 de febrero al 2 de marzo del 2005. Declaración de París Sobre la Eficacia de la Ayuda al Desarrollo. Paris, Francia. OCDE
- Mosgaller, Thomas. 2010. *Definición Operativa de Gobierno de Calidad*. Estados Unidos. Sociedad Estadounidense de Calidad.
- Presidencia de la Republica. 29 de abril del 1998. *Decreto 149-98 que crea las Comisiones de Ética Pública*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Presidencia de la Republica. 30 de agosto del 2007. *Decreto No. 491-07 que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley No. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Presidencia de la Republica. 21 de julio del 2009. *Decreto 523-09*

*reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública.* Santo Domingo, Republica Dominicana.

- Presidencia de la Republica. 21 de julio del 2009. *Decreto 528-09 reglamento orgánico funcional del Ministerio de Administración Pública.* Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Presidencia de la Republica. 17 de septiembre del 2009. *Decreto 694-09 que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.* Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Presidencia de la Republica. 21 de agosto del 2012. *Decreto 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.* Santo Domingo, Republica Dominicana.
- UNITED NATIONS STATISTICS DIVISION. 2012. Principios Fundamentales de las Estadísticas Oficiales <http://unstats.un.org/unsd/dnss/gp/fundprinciples.aspx>. Recopilado en el 2013.

## **UNIVERSIDAD APEC**



**Escuela de Graduados**

### **ANTEPROYECTO PARA OPTAR POR EL TITULO DE: MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

#### **TITULO:**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE  
CALIDAD, APLICADO A LOS PROCESOS INTERNOS, BAJO LA  
METODOLOGIA ISO 9000:2008, EN LA OFICINA NACIONAL DE  
ESTADISTICA, AÑO 2013**

#### **SUSTENTANTE:**

**GLORIBEL DÍAZ 2009-0120**

#### **ASESOR (A):**

**EDDA FREITES, MBA,**

Santo Domingo, D. N.  
Septiembre 23, del 2013

## INTRODUCCION

Desde hace unas décadas, las organizaciones y empresas del mundo han contado con una herramienta común para demostrar a sus clientes y a la sociedad su compromiso, esfuerzo y avance en el campo de la calidad. Esa herramienta es la norma ISO 9000, o mejor dicho la familia de normas ISO 9000, pues no es una sola norma, sino un conjunto de ellas que describen distintos aspectos de cómo debe ser un sistema de gestión y aseguramiento de calidad.

La difusión de estas normas ha supuesto un nivel de esfuerzo de las organizaciones en busca de la calidad. Además ha establecido un lenguaje común a nivel internacional y también entre organizaciones de todos los sectores de actividad que en esencia comparten un modelo de gestión de calidad.

La norma ISO 9000 se ha convertido en la base de la confianza entre clientes y proveedores. Sin embargo, no todas las opiniones sobre ISO 9000 son favorables. Expertos de este modelo de gestión y de la norma plantean cuestiones sobre su concepto y sus efectos en las empresas y organizaciones. Entre las más frecuentes, se refieren al exceso de burocracia que genera en las organizaciones y a la posibilidad del cumplimiento puramente formal de la norma. Estas y otras críticas parten en algunos casos de la incomprensión de los principios de la calidad total, de la visión a corto plazo, de hábitos organizacionales, y de la falta de una cultura de calidad.

Con la globalización y la apertura de mercados, esto se ha convertido en una ventaja competitiva al proveer además, la confianza y la evidencia a todos los clientes, subcontratistas, personal y demás interesados en que la organización esté comprometida con el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de niveles aceptables de calidad en sus productos y servicios. Y la Republica

Dominicana, no ha quedado al margen de este concepto y su aplicación. Tanto así, que el sector gobierno busca crear conciencia y fomentar la calidad, en los servicios que brinda a la ciudadanía en general.

En el presente proyecto, presentamos la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, aplicado a la Oficina Nacional de Estadística; ya que los Sistemas de Gestión de la calidad, basado en la metodología ISO 9000, integran el lado humano, administrativo y operativo de las empresas. Al integrar estos tres aspectos, la organización aprovecha al máximo todos sus recursos, logrando resultados de una manera más eficiente, reduciendo gastos administrativos y operativos. Que amparado por el Plan Estadístico Nacional de la fecha, transformara la ONE, en el Instituto de Estadística empoderado del Sistema Estadístico de la Nación, alcanzando los objetivos y metas propuestos en el plan estratégico institucional, para profundizar el rol de las estadísticas en la toma de decisiones y en la planificación nacional.

Otra de las ventajas de un Sistema de Gestión de Calidad en la institución, es la definición clara de políticas, y aprovechamiento del personal de acuerdo con su capacidad; así como la concentración en las necesidades reales del cliente.

Cabe mencionar, que para lograr estos beneficios, es necesario que la dirección de la organización, esté comprometida en el desarrollo de su Sistema de Calidad, y que destina recursos económicos y humanos para ello. Estos recursos son mínimos comparados con los beneficios que pueden lograr.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Durante siglos, los datos estadísticos han sido usados por los gobiernos organizados para ayudar a la toma de decisiones en la administración del estado. Estos son específicos, concisos y capaces de ser analizados objetivamente por diferentes procedimientos. En función de sus características los datos se clasifican en cuantitativos y cualitativos; siendo los cuantitativos la base fundamental de estudio de la estadística. El uso de la computadora, como arma tecnológica, ha hecho posible que los gobiernos, las empresas y organizaciones almacenen y procesen grandes cantidades de datos.

Las mismas se obtienen, mediante el proceso de observación de conceptos claves, como ingresos per cápita de la ciudad, población de mujeres de la provincia X, escuelas rurales del país, etc., que son las variables de estudio; pues producen una serie de valores que tienden a mostrar cierto grado de variabilidad, al realizarse un conjunto de mediciones de manera sucesiva. Que a su vez deben ser tomadas en base a criterios responsables que garantice la integridad del dato, que genera la calidad de la información colectada.

*La calidad de un gobierno siempre será una abstracción si no se fijan criterios para medirla.*

Las políticas económica e industrial de una nación contribuyen a su bienestar gracias a su capacidad de estimular el crecimiento de las industrias locales, que son la base del producto interno bruto de cualquier país. Estas políticas fijan una infraestructura marco que permite a las empresas tomar

decisiones competitivas. Que debe contar con una teoría sólida que visualice cómo se está afectando a las empresas privadas. El efecto macroeconómico en una nación y su impacto microeconómico en las empresas operan conjuntamente formando un sistema dinámico.

La calidad es un factor clave para la expansión económica que se puede medir a través del crecimiento de la productividad o la rentabilidad del sector privado. La calidad impulsará el crecimiento macroeconómico siempre y cuando forme parte integral de una política económica e industrial de alcance nacional.

La calidad del gobierno también es importante desde la perspectiva microeconómica: Si un gobierno opera de manera eficiente, eficaz y económica, y desarrolla una poderosa infraestructura nacional que sea competitiva, entonces habrá sido un “buen gobierno” pues le habrá proporcionado a la sociedad un buen nivel de vida, habrá sido económicamente competitivo, y habrá satisfecho a sus ciudadanos.

No obstante, casi todos los servicios gubernamentales cuentan con una “competencia latente” ya que el gobierno podría retirar la propiedad que se arroga sobre los servicios que ofrece. La elección de cuáles servicios gubernamentales se podrían liberar al sector privado es política, y podría cambiarse cuando los nuevos líderes interpretan de forma distinta lo que más conviene a la sociedad.

Clinton para la “reinención del gobierno”, una consigna de su campaña electoral que decía: “colocar al cliente primero” (donde los clientes son los ciudadanos) con el objeto de darle a estos clientes un gobierno más eficaz (profesional y de alta calidad), eficiente (con mejoras regulatorias y digital), económico (que cueste menos) y ético (honesto y transparente). Estos principios se manifestaron en las siguientes características, que se clasifican en “procesos” y “resultados”.

Muchos de los programas mundiales de premios de calidad hacen una

clara distinción entre el enfoque para lograr excelencia en el desempeño, y las actividades emprendidas para implementar ese enfoque. Además, la calidad se entiende, típicamente, desde dos perspectivas: una es la calidad ante el cliente (a veces se le considera nada más como calidad del servicio), que representa actividades primarias para satisfacer las necesidades del ciudadano (incluye a todos los actores como, por ejemplo, clientes, proveedores, comunidades y gobiernos); la otra es la calidad que asegura el desempeño interno.<sup>30</sup>

El país cuenta con la Oficina Nacional de Estadística, que funge como entidad reguladora del Sistema Estadístico Nacional. Quienes han iniciado el proceso de reorganización y optimización interna, con miras a mejorar el servicio brindado a sus usuarios. Las estrategias para alcanzar dicho objetivo, quedaran evidenciadas en los sistemas internos institucionales para evaluar la calidad. Con la implementación de información veraz y oportuna; para la toma de decisiones, que crea en los usuarios la credibilidad y reflejando el empoderamiento que desea mantener en las estadísticas publicas.

Es de conocimiento que las realidades de los institutos y oficinas de análisis estadísticos, son muy disímiles, dificulta acordar líneas comunes de acción, por lo que se sugiere desarrollar, desde el punto de vista técnico y metodológico, acciones que permitieran la adopción de prácticas enmarcadas en el concepto de aseguramiento de la calidad por parte de los mismos; en este caso, también adoptando funcionalmente la norma ISO 9000:2008.

Este emprendimiento reviste una trascendencia de primer nivel, que coloca a la Oficina de Estadística como un hito en la historia del Sistema Estadístico Nacional (SEN). Así como, la importancia de la operación estadística en primer

---

<sup>30</sup> Dr. Kaoru Ishikawa y Thomas J. Mosgaller, Presidente, Sociedad Estadunidense de Calidad, Estados Unidos

orden; ya que los resultados permitirán responder a las solicitudes de información de los usuarios que así lo requieran. Pues a lo interno se trabajara bajo una misma metodología, que a su vez puede ser fusionada con todas las buenas practicas que las agencias internacionales de cooperación requieren. Convirtiendo las estadísticas nacionales, en una guía básica para la toma de decisiones tanto en el ámbito público como en el privado.

*El factor más relevante para su elección de este tema, es el gran impacto que tendrá la implementación del resultado de esta investigación, que se reflejará en un aumento inmediato de la calidad, cobertura y productividad del mismo.*

Donde evidentemente, los beneficios serán imposibles de alcanzar si no contamos con la colaboración de todos los integrantes que componen la ONE, al asumir que cada área o proceso es un cliente y que todos trabajaran por la misma causa.

En el marco de este proyecto que tiene como horizonte implementar un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares ISO 900:2008 en la ONE, se proveerá al país un producto mas acabado y con mayor confiabilidad; pues partiendo de un Sistema Documental que concentrarla tanto los procesos de producción, administrativos y de soporte, totalmente documentados, así como los indicadores de lugar, que serán el sustento de la toma de decisiones de política y de negocios. Haciendo posible su evaluación, Se puede mencionar, cinco causas principales de problemática en la producción estadística, como son:

6. Producción estadística deficiente en cantidad y calidad
7. Difusión estadística inoportuna y limitada accesibilidad
8. Baja cultura estadística
9. Débil coordinación del sector

## 10. Debilidad institucional<sup>31</sup>

Los componentes actuales con que la Oficina de Estadística cuenta, tenemos:

5. Evaluación del sistema estadístico
6. Diagnóstico de la oferta y demanda de información estadística
7. Mecanismos de coordinación para los usuarios y los productores
8. Difusión y adopción

---

<sup>31</sup>Inventario de Operaciones Estadísticas, ONE 2013

## JUSTIFICACION

La adopción de los temas de Calidad en la producción de estadísticas públicas por parte de los Institutos de Estadística es una práctica cada vez más extendida. Debido a la necesidad de asegurar en los mismos, estándares de confiabilidad y transparencia. Por lo que organismos internacionales, preocupado por el tema ha propagado la necesidad de estandarizar la recogida y transformación de los datos arrojados por los institutos y oficina de estadísticas, a través de convenios y publicaciones de incentivo.<sup>32</sup> En los mismos pueden encontrarse los primeros acuerdos a nivel regional acerca de las dimensiones de calidad a ser evaluadas y los indicadores más adecuados para hacerlo, sobre la base de la experiencia de EUROSTAT.<sup>33</sup>

Por lo que, sumando a la necesidad imperante de otros organismos de Estado, adquirir mejores prácticas que promuevan la competitividad ante los nuevos tiempos, hacen necesario la rápida transformación de los procesos

---

<sup>32</sup> Sistema de Indicadores de Calidad como base para la Planificación y la Gestión de la Calidad en los Institutos de Estadística de los Países del MERCOSUR y Chile, Publicación 2006.

<sup>33</sup> Standard Quality Indicators Quality in Statistics – Seventh meeting Luxembourg, 23-24 May 2005 Room Ampere, Bech building

ineficientes y del personal que las componen. De hecho, se ha venido implementado modelos de calidad bajo la metodología de buenas prácticas, pero para estadísticas puntuales e independientes. No para el universo de información que maneja la Oficina Nacional de Estadística.

La información es el activo vital para la producción de las Estadísticas, siendo estas necesarias para la toma de decisiones del acontecer nacional. Por tanto, es recomendable adoptar un Sistema de Gestión que copile cada una de las buenas prácticas que hasta el momento se han adoptado y mediante una misma metodología se levante, procese y difunda la información. Para aumentar la confiabilidad en la integridad de la información que se produce.

Dicha transformación requiere el apoyo sostenido de la alta dirección. Por lo que, la presente propuesta busca apoyar a la Oficina Nacional de Estadísticas en la transformación institucional de cara a una cultura de calidad, asociado a la mejora continua, control de procesos, retroalimentación del cliente, mejora del sistema, plan de acción, encuestas de satisfacción, entre otras mejores practicas que permiten la institución ir moldeado la nueva cultura organizacional de atención al usuario, interno y externo.

Por lo que, los avances impulsados por la Oficina Nacional de Estadística (ONE), en el fortalecimiento y diversificación de la producción estadística nacional permite dar un paso más, mediante la construcción del Sistema Estadístico Nacional (SEN) fortalecido, que viabilice, sobre bases informadas, los procesos de planificación, toma de decisiones, formulación y evaluación de las políticas públicas y su impacto.

La ONE, Al respecto, ha venido reforzando el trabajo interinstitucional con las oficinas sectoriales responsables de la producción de estadísticas consideradas prioritarias por las políticas públicas en curso, tales como las estadísticas de comercio exterior, industriales, agropecuarias, medioambientales, de salud, servicio, empleo y educación, entre otras, con la finalidad de identificar

las fuentes informantes, el tipo de operaciones estadísticas que realizan y las estadísticas que actualmente producen.

Esta tarea ha mostrado la necesidad de adecuar los marcos de referencia a nivel conceptual, normativo y metodológico para poder disponer de una producción normalizada y acorde con parámetros internacionales adecuados a la realidad nacional.

*Un aumento en la calidad de los productos y servicios que brinda la Oficina de Estadística, beneficiará en lo inmediato en los procesos internos, así como otras investigaciones, siendo la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), el organismo rector del Sistema Estadístico Nacional (SEN).*

Las ventajas del resultado de esta investigación se pueden resumir en las siguientes:

- ✓ Aumento en la calidad, confiabilidad, cobertura e integridad de la información.
- ✓ Un Banco de documentos organizados, Sistema Documental de Procesos, mediante una única metodología de documentación de procesos.
- ✓ Alcanzar los estándares de instituciones equivalentes a nivel internacional, para garantizar la comparabilidad de la información estadística y satisfacer las demandas de los organismos internacionales productores de estadísticas económicas que, entre otros, requieren información completa y precisa de los entes económicos.
- ✓ Fomentar el mejoramiento continuo de los procesos orientados a satisfacer la demanda de información del sistema estadístico nacional.

*En conclusión, el Sistema de Gestión de la Calidad en la ONE, aportaría, fomentar e implementar un ambiente de cultura de la Calidad, en donde prime el enfoque al cliente, y que fortalezca el Mejoramiento Continuo a Través de las herramientas Del SGC, lo que ha facilitaría la gestión de los procesos de manera integral.*

*De otro lado, el Sistema de Gestión de la Calidad generara un valor agregado importante en el establecimiento del Sistema Documental Institucional de la ONE enmarcado en la red de procesos. Esto permite la estandarización de la documentación y quizás lo más importante, a la preservación de la memoria Institucional de la Entidad.*

## **OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar la metodología a seguir para el aumento de la calidad, confiabilidad, e integridad de la información que produce la Oficina Nacional de Estadística, mediante un Sistema de Gestión de Calidad, amparado por la metodología ISO 9000: 2008.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Para la consecución del objetivo general se precisa de la fijación y alcance de objetivos específicos y con plazos menores, que paso a paso permiten la edificación de la meta principal. Para esta investigación contemplamos los siguientes:

- ✓ Proponer una normativa para la documentación de los procesos,

mediante el levantamiento de los procesos actuales, donde se ubica la situación actual. Determinando los puntos de mejora y posterior documentación.

- ✓ Proponer un Sistema Documental que copile a grandes rasgos, desde un diagrama nivel cero los procesos de la organización, de cara al Plan Estratégico vigente.
- ✓ Proponer la Mejora continua de los procesos, manteniendo constante monitoreo de los puntos neurálgicos, a través, del establecimiento de indicadores de control de calidad.

La propuesta se basa en el diseño e implementación de marcos normativos para la producción y difusión estadística desde los procesos internos. Iniciando con un Sistema Documental, donde compendie los procedimientos de producción, difusión y administrativos. Bajo la norma ISO 9000:2008.

Donde la comunicación interna de la Oficina Nacional de Estadística experimentara una notable mejoría. Redactando lo que hace y operando según lo estipulado. Así como el fortalecimiento las operaciones estadísticas. Por lo que, sumado a un Sistema de Gestión de Calidad con el enfoque ISO, reduciría la brecha de estadísticas deficientes y procesos viciados.

## MARCO CONCEPTUAL

**Calidad:** se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

**Disponibilidad:** Propiedad de estar accesible y utilizable bajo demanda de una entidad autorizada<sup>34</sup>.

**Confidencialidad:** Propiedad de que la información no está disponible o divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> ISO/IEC 13335-1:2004

**Seguridad de la Información:** Preservación de la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información, adicionalmente pueden involucrarse otras propiedades, tales como autenticidad, responsabilidad, no repudio y confiabilidad<sup>36</sup>.

**Implementar:** operar, realizar seguimiento, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información.<sup>37</sup>

**Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud y la totalidad de los activos.<sup>38</sup>

**Riesgo Residual:** Riesgo remanente después del tratamiento del riesgo.<sup>39</sup>

**Plan Estratégico:** Es un documento oficial en el que los responsables de una institución reflejan cuál será la estrategia a seguir en el mediano plazo. Un Plan Estratégico es cuantitativo, manifiesto y temporal. En el mismo se indican los objetivos estratégicos de la institución, las políticas y líneas de acción para conseguir o lograr los objetivos definidos.

**Procesos:** Son el conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

**Producción:** Es la administración de los recursos productivos de la organización.

**Desarrollo Organizacional:** Es un esfuerzo libre e incesante de la gerencia, que se vale de todos los recursos de la organización, con especialidad el recurso humano, a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo. Dinamiza los procesos, crea un estilo y señala un norte desde la institucionalidad.

**Indicador:** Es una variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención o ayudar a evaluar los resultados de un organismo de desarrollo. Otra definición útil es concebir un indicador como una unidad de medida que permite el

---

<sup>35</sup> ISO/IEC 13335-1:2004

<sup>36</sup> ISO/IEC 17799:2005

<sup>37</sup> ISO/IEC 27000:2005

<sup>38</sup> ISO/IEC 13335-1:2004

<sup>39</sup> ISO/IEC GUIDE 73:2002

seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, programa o sector mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos o internos.

**Micro datos:** Base de datos para fines estadísticos que registra información desagregada a nivel de casos o unidad de información.

**Difusión:** Proceso de propagación o divulgación de conocimientos e información.

**Perspectiva:** En el mapa estratégico se refiere a un aspecto relevante de la organización que es objeto de análisis y planificación.

**Competitividad:** Capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

**Plan Plurianual:** Instrumento de planificación que define los objetivos de producción pública para un período de tres a cuatro años, actualizado anualmente (técnica denominada “rolling plan” desde su idioma inglés).

**Homogenización:** Hacer que dos o más elementos sean comparables. En estadística se refiere al procedimiento mediante el cual se asegura la comparabilidad de los datos de distintas fuentes de información. <sup>40</sup>

**Focalización:** Principio que guía la acción hacia un objetivo, problema o población específica.

**Control de gestión:** Proceso mediante el cual se asegura el logro de los objetivos trazados, utilizando indicadores para la medición sistemática de procesos, productos y resultados.

**ISO-9000** (Completar definición): La ISO 9000 es una familia de normas internacionales para la gestión de la calidad, aplicable a todo tamaño de empresa, ya sea pública o privada.

**Control Chart (Gráfico de Control):** Un gráfico de control es un diagrama que ayuda a determinar si un proceso es estable o cambia a lo largo del tiempo. Hay distintos tipos de gráficos de control, sin embargo todos tienen unas características comunes y se interpretan de la misma manera.

---

<sup>40</sup> ISO/IEC GUIDE 73:2002

**Análisis del Riesgo:** Utilización sistemática de la información para identificar las fuentes y estimar el riesgo.<sup>41</sup>

**Evaluación del Riesgo:** Proceso global del análisis del riesgo y la valoración del riesgo.<sup>42</sup>

**Valoración del Riesgo:** Proceso de comparar el riesgo estimado contra los criterios del riesgo dados para determinar la significación del riesgo.<sup>43</sup>

**Gestión del Riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.<sup>44</sup>

**Declaración de Aplicabilidad:** Declaración documentada que describe los objetivos de control y controles que son pertinentes y aplicables al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la organización.<sup>45</sup>

---

<sup>41</sup> ISO/IEC GUIDE 73:2002

<sup>42</sup> ISO/IEC GUIDE 73:2002

<sup>43</sup> ISO/IEC GUIDE 73:2002

<sup>44</sup> ISO/IEC GUIDE 73:2002

<sup>45</sup> ISO/IEC 27000:2005

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología a utilizar en esta investigación es la tipo bibliográfica, documental, y de ensayo y error. Mediante el análisis de los estándares de calidad ideales y reconocidos a nivel internacional para problemas similares en el área de la producción estadística.<sup>46</sup>

Es así como Estados Unidos, Canadá y los países de la Unión Europea vienen avanzando desde la década de los 80`s en la creación de registros. Países como Australia, Holanda, Nueva Zelanda, Canadá, Portugal, Finlandia, España y Suecia, coinciden en poseer estadísticas acompañados de un Sistema de Gestión de Calidad implementado; ya sea bajo la metodología ISO o mediante el modelo de Gestión EFQM, así como otros sistemas establecidos.

EUROSTAT, oficina estadística de la Unión Europea, traza pautas supranacionales que dan carácter de obligatoriedad al mantenimiento de la calidad de las estadísticas, desde sus procesos administrativos, de soporte, producción y difusión.

Por otra parte, se identifica una carencia de normas metodológicas establecidas y estandarizadas para la construcción de los registros; cada país ha procedido en función de su realidad particular.

Mediante el *ensayo y error*, método heurístico para la obtención de conocimiento, tanto proposicional como procedural. Que consiste en probar una

---

<sup>46</sup> Standard Quality Indicators Quality in Statistics – Seventh meeting Luxembourg, 23-24 May 2005 Room Ampere, Bech building

alternativa y verificar si funciona. Si es así, se tiene una solución. En caso contrario (resultado erróneo) se intenta una alternativa diferente. Pero en algunas versiones del procedimiento la opción que a priori se supone más probable es la que suele someterse a prueba primero. Le secunda la inmediata en el orden de probabilidad, y así sucesivamente, hasta que se encuentre una solución o se terminen todas las opciones. En otras modalidades, las opciones se eligen al azar.

Donde la Mejora Continua del proceso que incurre en el Sistema de Gestión de Calidad, se abocara a este método.

## **LA ONE**

En nuestro país las estadísticas tienen sus orígenes desde los primeros años de nuestro descubrimiento, sin un dominio exacto, como instrumento de simple cuantificación. En la República Dominicana se impone un examen de las diferentes fases de evolución, la cual se dividen en períodos, contados a partir del 1942, hasta la fecha.

Es función de la Oficina Nacional de Estadística, recolectar, revisar, elaborar y publicar las estadísticas nacionales, en relación con las actividades Agrícolas, Comerciales, Industriales, Financieras, Sociales, Condiciones de la Población, Censos Nacionales, así como coordinar los Servicios Estadísticos de la República.<sup>47</sup>

La Ley establece que los datos e informes que provengan de particulares deben ser considerados confidenciales, y que solo pueden ser utilizados en la preparación de la Estadística Nacional.

Los Censos Nacionales deben ser realizados cada 10 años. El de Población y Vivienda y Agropecuario en los años terminados en cero y los Económicos en los años terminado en cinco.

## **MISIÓN**

---

<sup>47</sup> Congreso Nacional. Año 1996. *Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales*. Santo Domingo, Republica Dominicana.

Producir y difundir las estadísticas oficiales con calidad y transparencia para la toma de decisiones en materia de políticas públicas y desarrollo nacional, como organismo técnico especializado, coordinador del Sistema Estadístico Nacional.<sup>48</sup>

## **VISIÓN**

Ser el organismo rector del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, dotado de alta capacidad de su talento humano y recursos tecnológicos, reconocido por la calidad, pertinencia y oportunidad de sus productos, permitiendo a los diversos sectores tomar decisiones basadas en el uso de información confiable y contribuyendo al desarrollo de la sociedad de la Información y el conocimiento.<sup>49</sup>

## **PERSPECTIVA DE CLIENTES**

La perspectiva de los clientes compromete la “propuesta de valor” que la ONE ofrece a sus clientes a través de sus productos y servicios. También puede definirse como los rasgos característicos de su oferta de productos y servicios.

## **PROPUESTA DE VALOR**

- Libre acceso a la información estadística
- Promoción del uso de información para la toma de decisiones
- Producción estadística para el desarrollo nacional y local

---

<sup>48</sup> OFICINA NACIONAL DE ESTADISTICA. 2013, Plan Estratégico Nacional. Edición interna.

<sup>49</sup> <sup>49</sup> OFICINA NACIONAL DE ESTADISTICA. 2013, Plan Estratégico Nacional. Edición interna.

- Producción estadística sensible al género
- Protección de la confidencialidad de las fuentes
- Contribución al desarrollo del conocimiento en estadística y disciplinas afines

## **INDICE TENTATIVO**

### *I. ANTEPROYECTO*

- A. Planteamiento del problema
- B. Justificación de la investigación
- C. Objetivo General
- D. Objetivos Específicos
- E. Marco Conceptual
- F. Metodología de la Investigación
- G. Índice Tentativo
- H. Bibliografía Tentativa

### *II. ANALISIS*

- I. Gobierno y las Estadísticas
- II. Oficinas de análisis estadístico en el país
- III. ONE
  - I. Proceso Actual

## II. FODA

### *III. PLAN ESTRATEGICO*

- IV. Propuesta
- V. ISO 9000:2008
- VI. Sistema Documental de Procesos
- VII. Variables y Parámetros de Calidad
- VIII. Indicadores
- IX. Mapa de Procesos.
- X. Proceso piloto
- XI. Análisis de Brecha ISO
- XII. Procedimientos (Flujos de Procesos)

## IV. CONCLUSION

Recomendaciones

Bibliografía

## BIBLIOGRAFÍA PRELIMINAR

- Congreso Nacional. Año 1996. *Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Congreso Nacional. 30 de agosto 2007. *Ley No. 340-06 Sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de Ley 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 490-07, Ley 498-06 de Planificación e Inversión Publica*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial No. 10358
- Congreso Nacional. 8 de enero del 2007. *Ley 5-07 Sistema de Administración Financiera del Estado*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.
- Congreso Nacional. 8 de enero del 2007. *Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.

- Congreso Nacional. 24 de enero del 2007. *Ley 13-07 sobre el Tribunal Superior Administrativo*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.
- Congreso Nacional. 16 de enero del 2008. *Ley No. 41-08 sobre la Función Pública*. Santo Domingo, Republica Dominicana. Gaceta Oficial.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. 7 de diciembre de 2012. *Resolución 3/2012 sobre Implementación de la Matriz de Responsabilidad Informativa*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. 7 de diciembre de 2012. *Resolución No. 2/2012 sobre Registro y Ordenamiento de las Oficinas de Acceso a la Información Pública*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. 30 de enero de 2013. *Resolución 1/13 sobre Políticas de Estandarización Portales de Transparencia*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Eurostat (European Commission). 2013. Calidad en las Estadísticas. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes>
- Foro de Alto Nivel sobre la Eficacia de la Ayuda al Desarrollo. Del 28 de febrero al 2 de marzo del 2005. Declaración de París Sobre la Eficacia de la Ayuda al Desarrollo. Paris, Francia. OCDE
- Presidencia de la Republica. 29 de abril del 1998. *Decreto 149-98 que crea las Comisiones de Ética Pública*. Santo Domingo, Republica Dominicana.

- Presidencia de la Republica. 21 de julio del 2009. *Decreto 523-09 reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Presidencia de la Republica. 21 de julio del 2009. *Decreto 528-09 reglamento orgánico funcional del Ministerio de Administración Pública*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Presidencia de la Republica. 17 de septiembre del 2009. *Decreto 694-09 que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias*. Santo Domingo, Republica Dominicana.
- Mosgaller, Thomas. 2010. *Definición Operativa de Gobierno de Calidad*. Estados Unidos. Sociedad Estadounidense de Calidad.
- Sistema de Indicadores de Calidad como base para la Planificación y la Gestión de la Calidad en los Institutos de Estadística de los Países del MERCOSUR y Chile, Publicación 2006.
- Standard Quality Indicators Quality in Statistics – Seventh meeting Luxembourg, 23-24 May 2005 Room Ampere, Bech building