GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES

PLANTILLA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR) PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1 Nombre del servicio a contratar:

Consultoría para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad

1.2 Antecedentes:

El mejoramiento de la calidad de los servicios en la facilitación del comercio, las mipymes y en la industria es un elemento fundamental de la estrategia institucional, la cual se complementa con otras intervenciones para mejorar la calidad de los productos y servicios del Ministerio.

Fomentar el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, en consonancia con las aspiraciones planteadas por el Estado Dominicano en el Proyecto de Ley del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), es una de las estrategias identificadas para alcanzar los niveles establecidos por la legislación en la Política Nacional de Calidad.

El ministerio preside el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), lo cual le llama a ser ejemplo en el proceso de mejora continua para garantizar la calidad de sus procesos. El acceso del ciudadano a los servicios del MICM y la garantía de la Calidad en los servicios es uno de los pilares básicos en el que descansa la infraestructura de la calidad, proceso de cambios sustantivos en las instancias y funciones.

En el mes de junio del 2021, orientados a la transparencia y eficiencia institucional, el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, recibe la certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad incorporando estándares internacionales de calidad a la gestión, impactando positivamente en el servicio que el ciudadano recibe de la institución.

Posterior a esta certificación, se ha mantenido el compromiso de fortalecer continuamente el sistema para garantizar la mejora continua mediante actividades enfocadas en optimizar la efectividad y eficiencia de los servicios y procesos respondiendo así a las necesidades del cliente interno y externo.

1.3 Objetivo general de la contratación:

El objetivo es fortalecer el sistema de gestión de la calidad a los fines de eficientizar los procesos, impactando a la vez los productos y servicios, tomando en cuenta el contexto institucional y la satisfacción de nuestros clientes.

1.4 Objetivos específicos de la contratación:

- Obtener un diagnóstico inicial sobre el Sistema de Gestión de Calidad del MICM.
- Fortalecer los conocimientos acerca de la Norma ISO 9001 vigente.
- Desarrollar competencias sobre ejecución de auditorías, redacción de informes y clasificación de hallazgos.
- Fortalecer las competencias sobre análisis de causa raíz y sus diferentes herramientas, y gestión de acciones correctivas.
- Desarrollar competencias sobre diseño y seguimiento efectivo de indicadores de gestión.
- Analizar el desempeño de los procesos para otorgamiento de servicios y posible ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES · DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN · REPÚBLICA DOMINICANA

- Diseñar herramientas orientadas a mejorar la experiencia de los clientes respecto a los servicios brindados.
- Realizar auditoría interna de la Norma ISO 9001 vigente.
- Obtener recomendaciones y mejoras propuestas para el desempeño de los procesos.
- Acompañar en la implementación de las mejoras identificadas (normativas internas, objetivos de calidad, indicadores, mapa de procesos, modificaciones a procesos, manuales, instructivos y otros).

1.5 Alcance del servicio a ser contratado:

El proceso de consultoría contempla todas las áreas del ministerio.

1.6 Experiencia profesional del oferente:

1. En caso de empresa, debe estar constituida legalmente y estar registrado como proveedor del estado. Para consultores individuales, debe estar registrado como proveedor del estado.
2. Tener experiencia demostrable en gestión de calidad, así como implementación de sistemas de calidad de al menos 5 años.
3. Experiencia en consultoría en instituciones del sector público.
4. Presentar al menos 2 cartas de referencias de instituciones públicas a quienes hayan dado el servicio de consultoría sobre implementación y gestión de sistemas de calidad
5. Experiencia demostrable en el manejo de sistemas de gestión.
6. Posea acreditaciones internacionales en implementación de sistemas de gestión de calidad.

1.7 Habilidades y competencias del oferente:

1. Empresa o consultor con más de 5 años de experiencia en sistemas de gestión de calidad.
2. Competencias en gestión de proyectos.
3. Equipo de trabajo certificado en Gerencia de Calidad y Excelencia Operacional.
4. Equipo certificado en auditor de calidad.
5. Competencias en gestión de riesgos.

1.8 Productos esperados:

- Producto 1: Diagnóstico inicial sobre el Sistema de Gestión de Calidad del MICM (en base al contexto y procesos de la institución).
  Nota: el diagnóstico debe ser resultado de un análisis documental y de entrevistas con las áreas.
- Producto 2: Plan de trabajo en base a los hallazgos del diagnóstico entregado.
- Producto 3: Acompañamiento en la implementación del plan de trabajo diseñado (normativas internas, objetivos de calidad, indicadores, mapa de procesos, modificaciones a procesos, manuales, instructivos y otros).
- Producto 4: Informe de análisis del desempeño de los procesos para otorgamiento de servicios y posible ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad.
- Producto 5: Capacitación a los auditores internos acerca de la Norma ISO 9001 vigente.
- Producto 6: Capacitación sobre ejecución de auditorías, redacción de informes y clasificación de hallazgos.
- Producto 7: Auditoría interna de la Norma ISO 9001 vigente.
- Producto 8: Capacitación sobre análisis de causa raíz y sus diferentes herramientas, y gestión de acciones correctivas.
- Producto 9: Capacitación sobre diseño y seguimiento efectivo de indicadores de gestión.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES · DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN · REPÚBLICA DOMINICANA

- Producto 10: Diseño de herramientas orientadas a mejorar la experiencia de los clientes respecto a los servicios brindados.
- Producto 11: Informe final de recomendaciones y mejoras para el fortalecimiento de la gestión de calidad del MICM.

1.9 Cronograma de entregables de los servicios:

Productos esperados	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico inicial sobre el Sistema de Gestión de Calidad del MICM (en base al contexto y procesos de la institución).																								
Plan de trabajo en base a los hallazgos del diagnóstico entregado.																								
Acompañamiento en la implementación del plan de trabajo diseñado (normativas internas, objetivos de calidad, indicadores, mapa de procesos, modificaciones a procesos, manuales, instructivos y otros).																								
Informe de análisis del desempeño de los procesos para otorgamiento de servicios y posible ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad.																								
Capacitación a los auditores internos acerca de la Norma ISO 9001 vigente.																								
Capacitación sobre ejecución de auditorías, redacción de informes y clasificación de hallazgos.																								

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES
DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN
REPÚBLICA DOMINICANA

Auditoría interna de la Norma ISO 9001 vigente.																								
Capacitación sobre análisis de causa raíz y sus diferentes herramientas, y gestión de acciones correctivas.																								
Capacitación sobre diseño y seguimiento efectivo de indicadores de gestión.																								
Diseño de herramientas orientadas a mejorar la experiencia de los clientes respecto a los servicios brindados.																								
Informe final de recomendaciones y mejoras para el fortalecimiento de la gestión de calidad del MICM.																								

1.10 Lugar de trabajo o ejecución del servicio:

Instalaciones del Ministerio de industria, Comercio y Mipymes.

1.11 Responsable de la coordinación y supervisión de la consultoría por parte del MICM:

-Nombre y apellido: Paola Collado
-Cargo: Encargada de Mejoras y Gestión de Procesos
-Correo electrónico: paola.collado@micm.gob.do
-Teléfono de contacto: 809-685-5171, ext. 1184

1.12 Perito designado:

-Nombre y apellido: Johanna Figuereo
-Cargo: Especialista Sectorial
-Correo electrónico: Johanna.figuereo@micm.gob.do
-Teléfono de contacto: 809-685-5171, ext. 1191

2. CRITERIOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

Requerimientos técnicos para considerar:

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES · DIRECCIÓN CONTROL · REPÚBLICA DOMINICANA

La consultoría tendrá una modalidad mixta, siendo un 80% presencial y un 20% virtual. Dicha modalidad debe estar incluida en el plan de trabajo a entregar, incluyendo el contenido de las acciones formativas a desarrollar.

La Dirección de Control de Gestión coordinará los espacios para impartir las acciones formativas presenciales, así como los participantes.

Los servicios prestados deben ser contemplados en un horario de lunes a viernes, de 8 a 5pm.

Los cambios generados dentro del cronograma deben ser validados por la Dirección de Control de Gestión, previo a su ejecución.

Los insumos empleados en las acciones formativas a impartir deben ser suministrados a la Dirección de Control de Gestión.

Los productos entregados deben ser facilitados en formato editable.

La consultoría debe cumplir a cabalidad con los productos esperados mencionados en el acápite 1.8 Productos Esperados del renglón "1. Descripción del Servicio".

3. PRESUPUESTO ESTIMADO

Dos millones, quinientos mil pesos con 00/100 (RD$ 2,500,000.00)

4. CONDICIONES DE PAGO

Pago	Contra entrega de:	Fecha de entrega	% pago
1er. pago	Con la presentación del plan de trabajo debidamente aprobado por la Dirección de Control de Gestión.	Según cronograma	20%
2do. pago	Contra entrega del Producto 7, debidamente Validado y Aprobado por la Dirección Control de Gestión.		30%
3er. pago	Contra entrega del Informe final, debidamente validado y aprobado por la Dirección Control de Gestión.		50%

5. DURACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El servicio por contratar deberá ser ejecutado dentro de un período no mayor a 6 meses a contar desde la fecha de firma del contrato.

Johanna Paulino

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES
DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN
REPÚBLICA DOMINICANA