



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**OFICINA NACIONAL DE ESTADISTICA**

**FECHA**

**20 de noviembre 2020**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchmarking*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Se aplicó una metodología de trabajo que incluyó reuniones plenarias, talleres, lectura de documentos y análisis, para la formulación y desarrollo de la misión, visión y objetivos, involucrando al personal técnico, administrativo y grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020, registro de participantes, minutas de talleres y reuniones externas e internas, TDR consultor, agendas de trabajo, fotos, correos.</p> <p>Se diseñaron y establecieron mediante reuniones plenarias y talleres, en concordancia con las áreas organizacionales, cinco valores a modelar alineados con la misión y visión de la institución, teniendo como referencia el marco general de valores del sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, propuesta de valores, listado de eliminación, registros de asistencia a reuniones, agendas de trabajo, correos.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>La misión, visión y valores son constantemente difundidos por las distintas vías con las que cuenta la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos informativos, afiches, fondos de pantalla, intranet, página web, material POP, murales digitales y carnet de identificación de los empleados.</p> <p>La misión, visión y los valores de la institución son redefinidos, reforzados, socializados y divulgados con una periodicidad de cuatro años en cada plan estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, minutas de talleres y reuniones.</p> <p>En el marco de la Ley de Función Pública No. 41-08 y los lineamientos de la DIGEIG (Ley 120-01), la ONE conformó un Comité de Ética y en el 2019 actualizó el Código de Ética Institucional donde se describe el accionar en cuanto a dilemas éticos y conflictos de valores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Código de Ética Institucional, Plan de trabajo de implementación de la Comisión de Ética, correos electrónicos con la difusión de los valores éticos, acta constitutiva del Comité de Ética ONE.</p> <p>En la ONE se gestiona la prevención de la corrupción y los conflictos de intereses a través de los distintos comités: Comité de Ética, Comité de Compras y Contrataciones y Comité de Seguridad de la Información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Actas de constitución de los comités, minutas de reunión, código de ética, políticas y acuerdo de confidencialidad firmado por todos los empleados, relación de empleados que asisten a los cursos de ética del servidor público.</p> <p>Se establece la confianza y el respeto mutuo entre líderes/directivos/empleados, promoviendo las iniciativas de los mismos, en base a normas de liderazgo compartido y oportunidad de crecimiento personal y profesional. El liderazgo siempre atado a la transparencia y el trabajo en equipo, valores considerados en nuestra Misión y Visión,</p> <p><b>Evidencias:</b> La conformación de un gabinete ejecutivo, asignación de responsabilidades compartidas, reuniones de seguimiento mensual e informes de seguimiento trimestral del POA, formulación y distribución presupuestaria, correos, murales de reconocimiento, viernes temáticos, talleres de integración de las áreas.</p>	<p>No se ha logrado la integración deseada.</p>
--	--	---

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se cuenta con un punto de partida: estructura organizacional aprobada por el MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estructura organizacional aprobada.</p>	<p>. Es necesario revisar y adecuar la estructura organizacional.</p> <p>La institución no cuenta con un sistema de medición por procesos.</p>

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>En los informes trimestrales del POA, y semestrales del PEI se reportan los resultados para todos los niveles y áreas de la Institución, así como mediciones de desempeño del personal. Existe un esquema de seguimiento a los objetivos por responsables, y una especial atención a la transversalización de género y grupos vulnerables.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz del POA, PEI 2017-2020, Evaluaciones de desempeño del personal, Informes trimestrales de los avances del POA, y semestrales del PEI.</p> <p>Existe un Sistema gestión de la planificación estratégica y operativa de la institución para el control, seguimiento y evaluación, así como el cumplimiento de las Normas básicas de control interno (NOBACI)</p> <p><b>Evidencias:</b> Sistema integrado de planificación y seguimiento institucional DELPHOS, Plan de acción de NOBACI.</p> <p>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se cuenta con evidencia de las discusiones que analizan los cambios que se requieren en la estructura.</p> <p>No se incluye la gestión de riesgos en los resultados de la gestión estratégica y operativa.</p> <p>No se ha capacitado en Balanced Scorecard.</p> <p>No se ha desarrollado Balanced Scorecard en Delphos.</p> <p>No se cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado.</p> <p>No existen certificaciones.</p> <p>No se realizan auditorias de procesos.</p>
--	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se ha fortalecido la infraestructura tecnológica, el procesamiento de los datos, la difusión de la información estadística a través de los recursos automatizados, está en proceso la Norma ISO 27000.</p>	<p>No contamos con un almacén de datos unificado.</p>
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Implementación de cubos en el Almacén Central de Datos, los sistemas DELPHOS, SIGEH, SIGIF, Plan de implementación del SGSI ISO 27000</p> <p>Se implementó el Sistema DELPHOS con la funcionalidad de gestión de planificación. Se capacitó un equipo de directores, encargados y técnicos en gestión de proyectos.</p> <p>Se implementó una metodología para la documentación de procesos, un sistema de mejora continua y una herramienta para su difusión.</p>	<p>- No se gestionan los productos y proyectos bajo una metodología definida y estandarizada de gestión de proyectos.</p> <p>No se ha implementado de manera funcional la gestión de proyectos deseable a través del sistema DELPHOS.</p>
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Documentos de contratación empresas de capacitación en Project Management, registros de asistencia a cursos, certificados de participación, fotos, metodología para la documentación de procesos, sistema documental de procesos.</p> <p>Se implementaron herramientas que permiten mantener un flujo constante de difusión de información para el público interno y externo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de publicación de contenidos en las redes sociales, matriz de actualización el sitio web, correo electrónico interno, murales digitales, boletín electrónico y chat en línea en el sitio web.</p>	<p>No se cuenta con un chat en línea automatizado (chatbot).</p> <p>No se cuenta con aplicaciones móviles.</p>



<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La ONE tiene diferentes herramientas que permite demostrar el compromiso de los líderes hacia la mejora continua. <b>Evidencias:</b> 1) Webinar 2) Los videos en pantallas ubicadas en los pisos 8, 9 y lobby de ambos pisos</p>	<p>No se cuenta con un apropiamiento en la base de la estructura organizacional  No existen mecanismos de construcción de conocimiento.  No existen los canales de comunicación e intercambio que permitan la retroalimentación con los empleados.</p>
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>La ONE cuenta con los procedimientos para comunicar a su público de interés y con los canales adecuados para realizar su trabajo.  Entre las evidencias tenemos las siguientes: 1) Correos Comunicaciones ONE; 2) Los videos en pantallas ubicadas en los pisos 8, 9 y lobby de ambos pisos; 3) Nota de prensa; las visitas de la directora a los medios de comunicación; 4) las Conferencias Naciones de Estadística (CNE); 5. Espacios de diálogos sectoriales, 6. Boletín informativo, 7. Política de comunicación</p>	<p>No se cuenta con un plan de comunicaciones.  No se cuenta con un manual de gestión de crisis.</p>

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>La Dirección Nacional se integra con el equipo, dirigiendo con el ejemplo acorde con los valores establecidos. Los mandos altos orientan y monitorean constantemente a los técnicos de todas las áreas, estimulando las buenas prácticas.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Resultados de la evaluación del régimen ético y disciplinario de la evaluación de desempeño anual, declaración jurada de los funcionarios, manual de inducción y Código de ética ONE, valores institucionales. La ONE actualizó su Código de Ética en el 2019 Institucional donde se establece el respeto en todos los niveles. Cumplimiento de los lineamientos de la ley No. 41 08 relativos a la igualdad de oportunidades. También existe una unidad de investigaciones donde constantemente se promueve la lucha contra todo tipo de discriminación en cuanto a género y grupos vulnerables, también es un objetivo estratégico del PEI.</p> <p><b>Evidencias:</b> Código de Ética Institucional, Plan de trabajo de implementación del Código de Ética, PEI 2017-2020, fotos de actividades de integración, acciones de personal, investigaciones sobre temas de género y grupos vulnerables, nómina institucional. En la ONE se comunica a los empleados oportuna y permanentemente sobre temas clave y también en concordancia a sus responsabilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos institucionales, registro de asistencia a talleres, encuentros, mural informativo, fondos de pantalla. La ONE apoya a los empleados en el cumplimiento de sus obligaciones promoviendo el trabajo colaborativo, basado en planes operativos, a través de</p>	
--	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p> cursos de actualización, distribución de tareas por nivel de competencias o áreas de conocimiento, asignación de recursos necesarios y herramientas adecuadas de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes de asistencia a talleres nacionales e internacionales, certificados, presupuesto de dietas y viáticos, constancia de asignación de materiales y equipos, plan de capacitación, resultados de la evaluación de desempeño anual.</p> <p>Se provee de manera consistente una retroalimentación con los resultados obtenidos en las distintas tareas o actividades, con el objeto de realizar las modificaciones necesarias, bien sean para controlar el resultado o para optimizarlo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones, correos electrónicos de seguimiento, documentación de evaluación de desempeño.</p> <p>La ONE estimula, anima y crea las condiciones necesarias para la delegación de responsabilidades atendiendo a las capacidades y competencias de los empleados, incluyendo la rendición de cuentas del trabajo realizado. Se suministran las herramientas y recursos necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos electrónicos con delegación de autoridad, formación de equipos de trabajo, resultados de la evaluación de desempeño anual, delegación o representación en</p>	
---	---	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>ausencias por viajes, vacaciones o licencia de personal directivo.</p> <p>La ONE ofrece constantemente capacitaciones a su personal, tanto en temas genéricos de desarrollo humano, como en temas técnicos misionales en la Escuela Nacional de Estadística (ENE). Esta oferta incluye tanto las capacitaciones existentes en el programa anual, como capacitación específica según la necesidad de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa Anual de Capacitación, convocatorias a cursos, talleres y capacitaciones, listados de asistencia, fotos, resultados de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Los líderes incentivan la participación de empleados en la toma de decisiones, solicitando y recibiendo recomendaciones y propuestas de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzones de sugerencias físicos y virtuales, correos electrónicos y comunicaciones de situaciones específicas, minutas de la reunión mensual del gabinete ejecutivo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitudes de días libres como premiación al esfuerzo, sueldo 14 al esfuerzo, mensajes de correo de líderes, bono por desempeño a empleados de carrera.</p> <p>La ONE se solidariza y responde las necesidades y circunstancias personales de los empleados. Se priorizan los problemas personales y laborales, que son presentados</p>	<p>No existe un sistema estándar para la premiación a los esfuerzos y no se han implementado propuestas de beneficios.</p>
--	---	--

	<p>a la institución por el medio correspondiente, y ofrecen alternativas de solución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares, correos solicitando apoyo para donación de sangre.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>La ONE responde a los requerimientos recibidos de las autoridades gubernamentales para apoyar la definición de políticas públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Requerimientos recibidos a través de acuerdos, cartas, correos, convenios de cooperación interinstitucionales, etc. de la producción estadística.</p> <p>La ONE se acoge a las políticas públicas emitidas por el gobierno y las incorpora en su quehacer.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se ha realizado un proceso de levantamiento de necesidades de grupos de interés interinstitucionales (nacional e internacional) ya que las demandas se reciben a requerimiento.</p> <p>No existe un proceso para analizar las necesidades de los grupos de interés.</p>

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>END, PNPSP, ODS, Género y grupos vulnerables, Plan de gobierno y todas las políticas de administración pública.</p> <p>Se puede comprobar que los objetivos y metas de la producción estadística de la ONE están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas, a través del PEI y los acuerdos definidos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Objetivos Generales del PEI y acuerdos con instituciones gubernamentales.</p> <p>Se involucran algunos grupos de interés en la formulación del PEI y acuerdos con diferentes instituciones públicas y privadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI y acuerdos interinstitucionales. Desde las altas instancias de la institución se mantienen relaciones eventuales y proactivas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas, notas de prensa, fotos, etc.</p> <p>Se desarrollan y mantienen alianzas y trabajos con otras autoridades públicas y asociaciones profesionales</p> <p><b>Evidencias:</b> Redes de grupos de trabajo de la CEA CEPAL y la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas, a los que la ONE pertenece, Comité de pobreza, mesas de estadísticas MIPYME, Comité de estadísticas de comercio exterior, entre otros.</p>	<p>No se evidencia un vínculo con grupos de interés y ONGs</p>
---	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La ONE participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de las reuniones nacionales e internacionales, registros de asistencia, invitaciones formales.</p>	<p>No existe un proceso de los registros categorizados de la participación de la institución en actividades externas. No existe una estrategia bien definida</p>
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Se construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la ONE y sus servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Redes sociales, notas de prensa, entrevistas en los medios, etc.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>La ONE tiene diferentes servicios donde trabajamos el concepto de marketing.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1) Las visitas dirigidas a estudiantes de colegios, escuelas y universidades 2) Las charlas a las instituciones 3) la participación en ferias y eventos relacionados 4) Lanzamientos públicos y ruedas de prensa sobre nuevos productos, 5) Publicaciones de espacios pagados en medios de comunicación para informar sobre productos de la ONE 6) Entrevistas de técnicos especializados en medios de comunicación.</p>	

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

**SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>La ONE tiene identificados todos los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de interesados PEI, Directorio de usuarios ONE por categorías. Tenemos presentes en el portal web diferentes encuestas con las cuales recopilamos información.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción Ciudadana (EPC) Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU), Encuesta de Satisfacción de Usuarios del sitio Web Encuesta de satisfacción dirigida a los visitantes a charlas en el CENDOC de la institución</p> <p>Se recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante asociada a las variables político- legal, socio-culturales, medioambiental, económico, tecnológico, demográfico, etc. relacionadas con la producción estadística.</p> <p><b>Evidencias:</b> Censos, encuestas estructurales y coyunturales, recopilación de registros administrativos, etc.</p> <p>La ONE recopila trimestralmente información relevante de la gestión institucional en cuanto a la planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Plan Nacional Plurianual del Sector Pública de la ONE (PNPSP);  PEI: indicadores de objetivos generales, indicadores de productos y avance físico, e informes semestrales de seguimiento y evaluación del PEI;  POA: avance físico, índice de cumplimiento e informes trimestrales de seguimiento y evaluación del POA, evaluación de desempeño.</p> <p>Para la formulación de cada plan estratégico se hace indispensable contar con un diagnóstico claro y preciso de la situación inicial. Para esto, se lleva a cabo un proceso de análisis crítico del entorno externo y de la situación interna. Ese análisis permite generar una matriz de Fortalezas y Oportunidades; Debilidades y Amenazas (FODA).</p> <p>Se añade también, la implementación de la Autoevaluación según el Modelo CAF.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Registro de asistencias a reuniones plenarias para análisis, matrices con lluvias de ideas, matrices de priorización, Matriz FODA.  Plan de Mejora CAF</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.2.Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Se define el PEI, PNPSP y el POA como herramientas para implementar los objetivos estratégicos a largo, mediano y corto plazo.</p>	<p>No se toman acciones basadas en un profundo análisis de riesgos en el proceso de formulación del PEI y el POA</p>

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b> PEI, PNPSP y POA formulados. Se realizan talleres para la formulación del PEI y del POA donde son convocados los grupos de interés con la finalidad de levantar sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de grupos de interés, registros de asistencia de talleres realizados.</p> <p>A través del PEI, PNPSP y POA, se definen indicadores para medir el impacto, resultado, efectividad y eficiencia de los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes periódicos de seguimiento y evaluación del PEI, PNPSP y POA.; informes de las Metas Presidenciales y la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La institución en miras de cumplir con los productos y proyectos, asigna con los limitados recursos que dispone, a los que tienen mayor prioridad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Distribución presupuestaria. Se equilibran las tareas y los recursos en base a las prioridades establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Distribución presupuestaria, POA.</p>	<p>No se realiza una evaluación periódica de los productos de la institución de cara a las nuevas necesidades y tipos de usuarios</p> <p>No existen los recursos necesarios para ejecutar toda la planificación formulada a través del PEI y POA que garantice la consecución de las metas definidas.</p> <p>No existe una política de responsabilidad social integrada en la estrategia y planificación de la organización.</p>
---	---	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> </ol>	<p>La ONE implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo un marco temporal y los procesos asociados.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, POA, y PNPSP.</p> <p>La ONE formula periódicamente sus planes institucionales a largo, mediano y corto plazo que incluyen los planes de acción por unidad organizacional que permitirán el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, PNPSP y POA.</p> <p>La ONE la desarrolla planes y programas con objetivos y resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, PNPSP y POA.</p> <p>Se publica el PEI y POA formulado a lo interno y externo de la institución en formato digital a través de la web.</p> <p><b>Evidencias:</b> Publicación de estos planes en la página web de la ONE y el Intranet.</p> <p>Existe una metodología documentada para la medición y evaluación de los logros.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI. POA y Matriz de Desempeño.</p>	

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>A través del PEI se definen indicadores de impacto, resultado, eficacia y eficiencia que miden el rendimiento de la institución a todos los niveles.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI formulado (2018-2020). Se realiza para la planificación del SEN a través de los Comités Técnicos Sectoriales (CTS), para la planificación de algunas operaciones estadísticas y para la planificación institucional con la lista de Interesados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listados de asistencia, minutas de reunión, cronograma de actividades de reuniones de los CTS.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No existe una cultura creada y desarrollada para la innovación.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No existe un proceso implementado para el monitoreo sistemático de indicadores asociados a una cultura de innovación y cambio.
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se debate sobre la innovación y la modernización con los grupos de interés relevantes.

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Podemos destacar que la institución documenta todos los cambios en la plataforma debido a que cuenta con la política de administración que responde esta pregunta <b>Evidencias:</b> Documentos de controles de cambios</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>		<p>No existe un proceso de aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No se establece un equilibrio entre un enfoque para el cambio de doble vía.</p>
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La ONE ofrece a través de la Escuela Nacional de Estadística (ENE) talleres, seminarios, eventos, charlas, webinar para promover el uso de los sistemas automatizados de datos que permiten el acceso a bases de microdatos de censos, encuestas y registros administrativos; y difundir las estadísticas oficiales a través de medios masivos de comunicación para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes; <b>Evidencias:</b> Listado de talleres, registro de participantes, videos, sitio Web de la ONE, Twitter, Facebook, Instagram y YouTube, etc.</p>	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Reuniones periódicas con las áreas. Seguimiento al Buzón de sugerencias institucional. <b>Evidencias:</b> Convocatoria vía correo, formularios del buzón, encuesta de clima organizacional. Existen políticas controladas de gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia y planificación de la organización. <b>Evidencias:</b> Políticas de RRHH colgadas en el sistema documental de procesos, control de asistencia, los criterios sociales quedan establecidos de acuerdo a la Ley de Función Pública. Política para la inclusión de personas con discapacidad</p> <p>La ONE se asegura de que existan las capacidades necesarias para desarrollar la misión y distribución de tareas y responsabilidades. <b>Evidencias:</b> Expedientes de procesos de Reclutamiento y Selección finalizados.</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p>	<p>Manuales de Funciones y Cargos de la organización documentados. Actualmente en proceso de actualización.</p> <p>Se elaboró propuesta sobre el plan de compensación y beneficios el cual será sometido a aprobación de la Dirección Nacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Propuesta de plan de compensación, elaborada</p> <p>Se apoya la cultura del desempeño según lo establecido en la Ley de Función Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b> Bono por desempeño de acuerdo a la Ley 41-08.</p> <p>Existen perfiles de puestos con las competencias generales usados para la selección de personal, a su vez, se elaboran descripciones de puestos para la selección de personal de proyectos especiales de acuerdo a la naturaleza del mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Perfiles de competencia para la selección de personal.</p> <p>La institución dispone de un sistema que permite la atención a las necesidades de los recursos humanos en línea.</p> <p><b>Evidencias:</b> Servicios en línea a través del SIGEH.</p>	<p>No tenemos una política clara promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa</p> <p>No tenemos una política clara promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa No se tiene una concientización correcta sobre el tema a nivel del personal</p> <p>b) No existen planes de desarrollo individual.</p>
---	--	---

8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	El proceso de reclutamiento y selección no requiere informaciones que limiten la equidad de oportunidades. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de reclutamiento y selección.	
--	---	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidad y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	En la ONE se identifican las capacidades de las personas. <b>Evidencias:</b> Tabla de evaluación del proceso de Reclutamiento y Selección, Evaluación del Régimen Ético y Disciplinario (RED), Evaluación de Competencias.	No se tiene un Manual de Funciones y de Cargos actualizado
2. Debater, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Existe una estrategia para desarrollar las capacidades del personal de la institución. <b>Evidencias:</b> Detección de las necesidades de capacitación y Planes de capacitación.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.		No están definidos los planes de desarrollo individual.
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización.	En la ONE se desarrollan las habilidades gerenciales y de liderazgo, así como	



<p>ación, los ciudadanos/clientes y socios/colaboradores.</p>	<p>competencias de gestión para sus empleados. A través de la Escuela Nacional de Estadísticas se establecen programas dirigidos a todo el Sistema Estadístico Nacional, a su vez desarrollan y coordinan Capacitaciones de acuerdo a solicitudes de clientes externos. <b>Evidencias:</b> Planes de capacitación. Programa de actividades de la ENE</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se guía y apoya a los empleados de nuevo ingreso a través del proceso de inducción definido. No está formalizada la asignación de un tutor o mentor como parte del proceso de inducción técnica, sin embargo, se trabaja en el procedimiento para implementar a través de la Inducción Técnica al personal de nuevo ingreso <b>Evidencias:</b> Listados asistencia, formulario de inducción, manual de inducción.</p>	<p>No se cuenta con un programa de mentoría</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se promueve la movilidad interna y se apoya la externa de los empleados mediante concursos internos, promociones y ascensos. <b>Evidencias:</b> Acciones de personal.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La ONE cuenta con una plataforma utilizada por la Escuela Nacional de Estadística (ENE), para la capacitación en estadística. No contamos con un programa de capacitación en temas genérico para ser desarrollado en línea.</p>	

	<b>Evidencias:</b> Plataforma de capacitación en línea (Moodle).	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se realizan actividades formativas y de desarrollo en diversas áreas. <b>Evidencias:</b> Planes de capacitación institucional y del Comité de Ética, Programas de servicio al personal.	No se contempla la perspectiva de gestión de riesgos.
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.		No existe una evaluación de impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se han revisado las necesidades de promoción de carrera para las mujeres.

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En la ONE se promueve la conformación de los diferentes comités institucionales, y celebraciones diversas. <b>Evidencias:</b> Actas de conformaciones de los comités, solicitudes, facturas y pagos de las actividades realizadas.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se crean de forma proactiva mecanismos que propician la aportación de ideas y sugerencias. <b>Evidencias:</b>	No se cuenta con una herramienta de fácil acceso al personal para que tengan visibilidad de los diferentes comités puedan aportar las ideas según punto de interés.

	Actas de conformaciones de los comités, tratamiento periódico a los buzones de sugerencia internos.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. <b>Evidencias:</b> Listados de asistencias y minutas de reuniones con estos fines.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados a través de la planificación institucional, las reuniones de seguimiento de estos planes y reuniones periódicas de las distintas áreas de la institución. <b>Evidencias:</b> Listados de asistencias y minutas de reuniones con estos fines.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realizan diversas encuestas a los empleados y se definen las acciones de mejora correspondientes. <b>Evidencias:</b> Encuestas de clima organizacional, detección de necesidades de capacitación (DNC), etc.	No se publican los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se asegura que los empleados emitan sus opiniones a través de diversos instrumentos. <b>Evidencias:</b> Denuncias recibidas por la Comisión de Ética, buzones de sugerencias	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La ONE busca ofrecer las mejores condiciones posibles para la seguridad laboral. <b>Evidencias:</b>	No se cuenta con los recursos necesarios para asegurar las condiciones óptimas.

	Plan de salud ocupacional.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Se garantizan las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados. <b>Evidencias:</b> Evidencia de flexibilidades, aplicación de la Ley 41-08, Política para el control de asistencia.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención especial a las necesidades de los grupos vulnerables. <b>Evidencias:</b> Informes con los casos particulares, incluyendo el diagnóstico correspondiente.	Las políticas no están definidas.
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Propuesta de plan de compensación, elaborada Se elaboró propuesta sobre el plan de compensación y beneficios y está en espera de aprobación de la Dirección Nacional. <b>Evidencias:</b> Propuesta de Plan de Compensación.	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de		No se ha creado la sistematización de la identificación anticipada de socios interinstitucionales clave, que vaya alineada a las necesidades de los productos del PEI.

sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).		No se tiene un directorio unificado y actualizado de socios y colaboradores
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>La ONE desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, e instituciones públicas, incorporando nuevos sectores que arrojen estadísticas de calidad para contribuir con el desarrollo socioeconómico del país.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Convenios para la formación de Comités Técnicos Sectoriales (CTS), convenios con los sectores: agropecuario, de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), salud, educación, medio ambiente, seguridad social y comercio exterior.</p>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	<p>La ONE fomenta y organiza colaboraciones alineadas a la misión institucional con varias instituciones de los diferentes sectores, por y para la mejora de la producción estadística.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Convenios, para la formación de Comités Técnicos Sectoriales (CTS), convenios con los sectores: agropecuario, de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), salud, educación, medio ambiente y seguridad social y comercio exterior.</p>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>Existe la herramienta para que los convenios o acuerdos de colaboración interinstitucional sean acompañados de planes de trabajo que son revisado anualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planes de trabajos de los convenios firmados</p>	No se monitorean ni se evalúan de forma periódica los resultados de las alianzas y colaboraciones.

<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La ONE identifica y revisa las necesidades de la institución y desarrolla la gestión de los acuerdos de colaboración necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica. <b>Evidencias:</b> PEI, POA, relación de acuerdos suscritos y vigentes, documentos de soporte de cada acuerdo.</p>	<p>No se ha creado la sistematización de la identificación de necesidades ONE a largo plazo alineadas a los productos del PEI ni de las APP proyectadas en la planificación nacional que demanden un componente estadístico. No se ha revisado la herramienta de identificación de necesidades luego de la implementación de la ley de APP</p>
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>En los convenios se encuentran definidas las responsabilidades para el trabajo de implementación de cada una de las partes y su compromiso con el cumplimiento del mismo. <b>Evidencias:</b> Acuerdos suscritos y vigentes, documentos de soporte de cada acuerdo.</p>	<p>No se ha fortalecido el seguimiento y monitoreo vigente de los compromisos y responsabilidades de los acuerdos. No se ha creado un proceso de evaluación de los resultados del acuerdo y el impacto a corto y mediano plazo</p>
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>		<p>No se aumentan las capacidades organizativas explorando las agencias de colocación.</p>
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>La ONE ha creado un mecanismo para promocionar la oferta de capacidades y buenas prácticas ONE en temas estadísticos, para ser presentados y difundidos ante organismos internacionales y oficinas homólogas a fin de promocionar estas capacidades y posicionarnos como una institución oferente de asistencias técnicas e intercambio de conocimiento, tomando de referencia los productos emblemáticos que se han caracterizado por la eficiente coordinación, implementación y valoración de la calidad de sus resultados. La ONE ha participado de diferentes actividades formativas donde se realizan mesas de trabajo, consultas, paneles e intercambios de experiencias y</p>	

	<p>conocimientos, con la finalidad de compartir, comparar y adaptar las mejores prácticas.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Informes de las distintas pasantías a los institutos de estadística de la región de América Latina y América Central, ayuda memoria, videos, fotos de foros, talleres y conferencias y de las visitas recibidas de institutos de estadística de distintos países, acuerdos de benchlearning con otras instituciones para instrumentos de planificación, captura de datos y sistemas automatizados de gestión, asistencia a foros internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en materia estadística.</p> <p>Ficha infografía de socialización de buenas prácticas ONE.</p>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Este requerimiento se asume de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, 340-06.	

#### **SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	<p>ONE cuenta con un sitio Web y un centro de documentación donde se difunden todas las informaciones referentes a la Institución y otros temas relacionados del sector, tales como:            funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b>            Portal web <a href="http://www.one.gob.do">www.one.gob.do</a>, redes sociales</p>	No se tiene un plan de comunicación actualizado, socializado e implementado

<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>La ONE realiza actividades de motivación a los ciudadanos / clientes para que expresen sus necesidades y requisitos a través del CENDOC y sus servicios. Y se han implementado espacio de diálogos con diferentes sectores (foro feminista, pena de los economistas, y la asociación nacional de jóvenes empresarios) <b>Evidencias:</b> Fotografías de las actividades, sistema de encuestas de satisfacción y registros de asistencia a actividades, Fotografías de las reuniones, publicaciones en redes sociales</p>	<p>No se evidencian esfuerzos para motivar a que los ciudadanos / clientes se organicen o que se apoyen las alianzas con agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil. No se evidencian esfuerzos para motivar a que los ciudadanos / clientes se organicen o que se apoyen las alianzas con agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se involucran a las instituciones que conforman el SEN en la formulación del Plan Estadístico Nacional (PEN). <b>Evidencias:</b> Reuniones, minutas y registros de participantes para la formulación del PEN.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La ONE tiene definidos los canales de comunicación para los ciudadanos, también existe un procedimiento y una política documentada para el uso y tratamiento de los buzones de sugerencia, y un sistema de encuestas a usuarios <b>Evidencias:</b> Sistema Documental de Procesos, Sistema de Encuestas de Satisfacción a usuarios, Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La ONE cuenta con un apartado de transparencia en el sitio Web, donde publica todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones,</p>	



	<p>estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, estadísticas institucionales, entre otras.</p> <p>Informe anual de evaluación DIGEIG, apartado de transparencia en <a href="http://www.one.gob.do">www.one.gob.do</a>.</p> <p>Así como también recibe evaluaciones mensualmente sobre su índice de transparencia desde Dirección General de Ética. Igualmente, la fiscalización activa de las solicitudes de información que se reciben en la ONE</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Los documentos digitales de las evaluaciones Los formularios de entrega de solicitud de información generados en el SAIP</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No se cuenta con unos lineamientos para identificar la forma en que el ciudadano/cliente desarrolle su papel de coproductor o de coevaluador.</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La ONE concluyó el diseño y elaboración de la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, en donde se les explica a los usuarios los servicios disponibles, incluyendo los indicadores de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Comunicación de aprobación de la Carta Compromiso-ONE por el MAP, Carta Compromiso al Ciudadano ONE.</p>	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La ONE tiene establecidos canales de comunicación y retroalimentación para el mejoramiento continuo de los servicios. <b>Evidencias:</b> Buzones de sugerencias, redes sociales, sistema de encuestas a usuarios.</p>	<p>No se cuenta con un monitoreo de las descargas de los diferentes documentos desde la página.</p>
--	--	---

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La institución se apega a la Planificación Estratégica Institucional formulada en cuanto a la distribución de los recursos financieros aprobados. <b>Evidencias:</b> Estructura del POA con presupuesto asignado.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La institución tiene una metodología de Análisis de Riesgos con la cual se analizan los proyectos y diferentes procesos de la ONE <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de riesgo del X CNPV 2020</li> <li>• Metodología de Análisis de Riesgos</li> <li>• Análisis de Riesgos de la Estructura programática</li> </ul>	<p>No se cuenta con una metodología de análisis de riesgo implementada en todos los procesos de la institución.</p>
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04. <b>Evidencias:</b> Auditorías pre y post de las operaciones, publicaciones en el sub portal de transparencia del sitio web, informes de ejecución trimestral.</p>	<p>No existe un sistema integrado de contabilidad para elaborar informes financieros cruzados con el sistema de gestión presupuestaria SIGEF</p>

<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se asegura la gestión a través de sistemas de control presupuestario y contabilidad de costos. <b>Evidencias:</b> SIGEF, SIGIF.</p>	<p>No existe un sistema integrado de contabilidad para elaborar informes financieros cruzados con el sistema de gestión presupuestaria SIGEF. No existe sistema de cuentas por pagar a suplidores.</p>
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución se apega a los requerimientos del sector público asociados al sistema de control presupuestario y de costos. <b>Evidencias:</b> Presupuesto plurianual, presupuestos por proyecto y presupuesto de géneros.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Existe descentralización financiera por área, manteniendo el control centralizado de las finanzas. <b>Evidencias:</b> Matriz Presupuestaria de cada área, reportes SIGEF, SIGIF, SASP.</p>	<p>No se realiza planificación presupuestaria óptima para los proyectos que apoye la delegación y así descentralizar la gestión operativa de los recursos.</p>
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La ONE fundamenta sus decisiones en los procesos apegados a los requerimientos que regulan las instituciones públicas y los comités conformados para estos fines. <b>Evidencias:</b> Acta de conformación de los comités de ética y de compras y contrataciones, actas de reunión de los distintos comités.</p>	<p>No existe evidencia de que las decisiones de inversión y control financiero estén fundamentadas en la sostenibilidad.</p>
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se reporta la ejecución física y financiera de los productos y proyectos con presupuesto asignado a la institución. <b>Evidencias:</b> Informes de la ejecución física y financiera a DIGEPRES y en el Sistema de Inversión Pública, informes a las instituciones de cooperación financiera. Informes de ejecución presupuestaria incluidas en las memorias anuales. Informes mensuales de</p>	<p>No se observa la ejecución presupuestaria respecto a los resultados e impacto de los productos realizados.</p>

	ejecución presupuestaria a la Dirección Nacional.	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>En la ONE se han implementado diferentes sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la institución</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal web y sub portales de datos, Datawarehouse, Sistema de información geoespacial (PostgreSQL/PostGIS), Sistema de integración, validación y tabulación de datos estadísticos (CSpro), Sistemas para explotación de base de datos estadísticos (REDATAM), Sistema de difusión de bases de datos estadísticos (ANDA), Sistema para la gestión de la planificación estratégica y operativa (DELPHOS), Sistema integrado de información financiera (SIGIF) complementario al SIGEF, Sistema integrado de gestión humana (SIGEH) complementario al SASP, Sistema de gestión de correspondencia y documentación</p> <p>Implementación de acuerdos de interoperabilidad para la extracción electrónica de datos; utilización de dispositivos electrónicos móviles en la</p>	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>recolección, y utilización de herramientas especializadas para el procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos de interoperabilidad, informes de las encuestas: Estudio de Oferta de Edificaciones, Encuesta ENHOGAR-MICS, Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE), Encuesta Nacional de Alfabetismo (ENA), Datos de registro civil para preparar las estadísticas vitales que provee la JCE, y datos sobre el comercio internacional de mercancías</p> <p>Los procesos de control de calidad implementados para producir las estadísticas garantizan información de cobertura y calidad adecuada.</p> <p>La relevancia de la información recolectada está garantizada con la participación directa de los usuarios comités/consultas sobre los contenidos a investigar.</p> <p>La seguridad de la información inicia con el enunciado en nuestra ley sobre confidencialidad estadística, la implementación de acuerdos de confidencialidad para todo el personal que maneja información individualizada para producir las estadísticas y termina con los estrictos protocolos de resguardo de la información.</p>	
---	--	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarlo de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Podemos destacar que nuestro departamento de tecnología tiene implementado y documentado el SGSI, el cual trata de seguridad de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos y controles, Acuerdo de confidencialidad, protocolos de resguardo de las bases de datos. Política de administración de sistemas Política de respaldo de la información Política de control de acceso a sistemas</p> <p>La ONE ha desarrollado diversos canales internos para difundir la información a todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Intranet, boletines electrónicos, mural, mensajería electrónica, memorándums</p> <p>La ONE dispone de procesos documentados que permiten el intercambio del conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manuales, listado de participantes en charlas y capacitaciones, socialización de experiencias de formación interna y externa por medio de la Escuela Nacional de Estadística (ENE), Sistema Documental de Procesos.</p> <p>Los sistemas de difusión implementados permiten el acceso a toda la información que produce la ONE, al momento de desarrollar y/o adoptar estos sistemas, se tiene en consideración que todas las personas puedan acceder</p>	
--	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.  <b>Evidencias:</b>          Sitio web de la ONE, infografías, Centro de Documentación, publicaciones, recursos automatizados, ANDA.</p> <p>Se cuenta con un sistema documental que sirve de repositorio de una gran parte del conocimiento clave de los empleados, en caso de que dejen la institución.  <b>Evidencias:</b>          Sistema documental de procesos, fotos, videos y listas de participantes, presentaciones en power point</p>	<p>No se cuenta con una estrategia para retener el conocimiento clave.</p>
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se gestionan en ONE en el marco de las normas y buenas prácticas recomendadas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de Información (OPTIC); La planificación estratégica y operativa de la institución muestra los productos y resultados de estas implementaciones. Anualmente la OPTIC hace una evaluación sobre el uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en las instituciones públicas y prepara el índice (iTICge) correspondiente. En 2018 la ONE quedó en la posición 6 de un total de 120 instituciones evaluadas.  <b>Evidencias:</b></p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Informe de seguimiento del PEI y el POA, reporte del iTICge de la OPTIC.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional incluye el “índice de eficiencia operacional de la infraestructura tecnológica” que es un indicador que busca medir el costo-efectividad de las tecnologías que utiliza la ONE.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulación y seguimiento del PEI.</p> <p>Está implementado un procedimiento de control de acceso que garantiza que a nuestra infraestructura solo puedan acceder los usuarios autorizados; desarrollamos y adoptamos sistemas de información para apoyar los procesos de gestión y los procesos misionales; respaldamos la información almacenada siguiendo las mejores prácticas sobre el tema y ofrecemos acceso remoto a las bases estadísticas anonimizadas de Censos, Encuestas y Registros Administrativos, a los fines de que usuarios e investigadores puedan obtener en línea los cuadros, gráficos y mapas temáticos que requieren en sus proyectos de investigación, al tiempo que preservamos la confidencialidad de los datos recolectados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Directorio Activo, sistemas de información desarrollados para las áreas de gestión y áreas misionales, evidencia de resguardo de la información y sistemas de acceso en línea de los usuarios.</p>	
---	---	--



<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p>	<p>-Gestión de proyectos y tareas: La ONE cuenta con un Sistema integrado para la Planificación Estratégica y Operativa (DELPHOS), complementado con Microsoft Project y Excel para la gestión de proyectos.</p> <p>-Gestión del conocimiento: La ONE dispone de un repositorio de estadísticas e indicadores que ha permitido concentrar las estadísticas anteriormente dispersas que producen las instituciones del Sistema Estadístico Nacional (SEN), en un repositorio único, capaz de interoperar con los sistemas electrónicos de las instituciones públicas para recolectar en línea las estadísticas provenientes de registros administrativos, y provee herramientas analíticas y de explotación de datos para usuarios finales.</p> <p>-El sistema de información geoespacial soporta la cartografía que requiere la institución para propósitos estadísticos, funciona sobre ArcGIS que es un software ampliamente utilizado a nivel gubernamental para captura, edición, análisis, tratamiento, diseño y publicación de información geográfica.</p> <p>-Actividades formativas y de mejora: La Escuela Nacional de Estadística de la ONE cuenta un laboratorio equipado con 30 estaciones de trabajo para enseñanza presencial, y un aula virtual para la enseñanza en línea.</p>	<p>No se cuenta con una gestión del conocimiento</p> <p>No se cuenta con un personal desarrollado en temas de TIC.</p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>-Desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas: La red local de ONE es una estrella distribuida en los pisos 1, 8 y 9, el núcleo principal de la red está ubicado en el piso 8 y los pisos están interconectados con fibra óptica. Las oficinas provinciales de Santiago y Azua están conectadas a la red local a través de VPN (virtual private network), esta tecnología conecta dos puntos y crea un túnel a través de internet por el que circulan los datos encriptados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sitio web y sus subportales, recursos automatizados, listados de asistencia a las capacitaciones, ENE Virtual, diagrama de la red de voz y datos, sistema ARCGIS.</p> <p>-Las TIC son implementadas para modernizar la recolección de datos en los censos y encuestas que realiza la institución, y la interconexión con los sistemas electrónicos de las instituciones públicas para recolectar en línea las estadísticas provenientes de registros administrativos.</p> <p>- Otra gran oportunidad para mejorar el servicio que la ONE ofrece a los usuarios con el soporte de las TIC se logra a través del fortalecimiento de la difusión de las</p>	
--	---	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>estadísticas, y la implementación de aplicaciones móviles (APP) para acceso a los servicios institucionales.</p> <p>-El fortalecimiento del uso de las estadísticas puede ser impulsado potenciando la formación virtual en estadística a través de la Escuela Nacional de Estadística para todos los usuarios(as).</p> <p>-La ONE dispone de un sistema de gestión documental (DOCU MANAGER) que permite la consulta en línea de los documentos disponibles a través del CENDOC.</p> <p><b>Evidencias:</b> DOCU MANAGER, acuerdos interinstitucionales, APP ONE, ENE Virtual.</p> <p>Disponemos de un plan de adopción de nuevas tecnologías para el procesamiento estadístico que está siendo implementado en forma lenta por cuestiones de recursos y resistencia al cambio, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La utilización de dispositivos electrónicos para la recolección de las estadísticas</li> <li>- La adopción de tecnologías de reconocimiento óptico para la captura de datos</li> <li>- La interconexión electrónica con las instituciones públicas para extraer en línea los insumos que requiere la ONE para preparar las estadísticas</li> </ul>	<p>No se evidencian bases de datos que se hablen entre sí.</p>
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El procesamiento OLAP para facilitar el acceso y uso de las estadísticas</li> <li>- La implementación de aplicaciones móviles (APP) para mejorar los servicios que ofrecemos.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Adopción de Nuevas Tecnologías.</p> <p>Se evidencia estar atento a las nuevas innovaciones tecnológicas mediante las actualizaciones de software, las migraciones de los servidores. Actualmente la institución está certificada con la NORTIC E1, A2, A3, A4, y A5.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario Método de Procedimiento (MOP)</li> <li>- Cumplimiento de indicadores iTICge de la OPTIC</li> </ul> <p>Política de administración de sistemas</p>	
<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>En la institución a través del área de Tecnología se han llevado a cabo varios proyectos que ayudan a la reducción de costos, entre ellos está:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Plan Ahorro de energía en las computadoras, con el objetivo de impactar directamente en el costo de la factura eléctrica.</li> <li>- Se ha implementado el uso de impresoras multifuncional, la cual reduce el costo en la impresión de los diferentes departamentos.</li> </ul>	<p>No se cuenta con una medición de emisión de papel.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El descargo de equipos tecnológicos en estado de desecho, los cuales son entregados a Bienes Nacionales para los fines correspondientes.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imágenes de configuración de suspensión de los equipos</li> <li>- Carta de descargo de equipos</li> <li>- Ordenes de compras de impresoras multifuncional</li> <li>- Política de responsabilidad de los activos y manejo de los soportes</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</li> <li>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas.</li> </ol>	<p>Se hace un uso eficiente de las instalaciones que contamos conforme al plan estratégico elaborado para el cumplimiento de nuestras</p>	<p>Después del cierre de 15 de 32 oficinas provinciales no se cuenta con una estrategia definida para trabajar en todo el territorio nacional.</p> <p>No contamos con espacios suficientes para el manejo de la gran cantidad de documentos e informaciones que maneja la ONE, así como la superpoblación en algunas áreas.</p>

<p>Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>responsabilidades institucionales, no obstante, las limitaciones físicas existentes. En el área de transportación se usa un cuadro de rutas, donde se colocan los servicios a ofrecer incluyendo donde se dará el servicio, que departamento lo solicita, quienes necesitan el servicio, hora, y el chofer asignado</p>	<p>No se tiene una estrategia de optimización de los espacios de oficina dada la situación de la pandemia</p>
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Las instalaciones físicas, planos, etc. Asignación de choferes (anexo)</p> <p>Dentro de nuestras limitaciones presupuestarias nos aseguramos de dar un mantenimiento eficiente a las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> La condición física de las instalaciones y de los equipos.</p>	<p>No es evidente el uso eficaz, eficiente, y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>En cuanto al acceso a nuestras instalaciones por la ubicación es totalmente eficaz, ya que, estamos en una de las vías de acceso al transporte público y en las provincias nos encontramos en los edificios de las Gobernaciones Provinciales.</p>	<p>No se cuenta con el espacio físico para el aparcamiento suficiente para todos los empleados, visitante y ni para los ciudadanos de la institución en la sede Central, ni para los vehículos de la institución.</p>
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Ubicación física de la Sede Central y Oficinas Provinciales.</p>	<p>No se cuenta con el espacio físico para el aparcamiento suficiente para todos los empleados, visitante y ni para los ciudadanos de la institución en la sede Central, ni para los vehículos de la institución.</p>
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la</p>	<p>Contamos con los procedimientos necesarios para la gestión y control de los activos físicos.</p>	<p>No contamos con una política de reciclado seguro de los activos físicos.</p>

<p>gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Control de los Activos.</p> <p>Se dé la facilidad del uso de los equipos del CENDOC a los estudiantes que nos visitan.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registro de usuarios</p>	<p>No se tiene una estrategia en la ONE, para el reciclado y poder convertirnos en una institución verde.</p> <p>No se cuenta con un programa para el uso de los recursos de la institución por la comunidad</p>
---	--	--

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

#### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Se dispone de un sistema de documentación de procesos basado en la norma ISO 9001 donde están identificados, mapeados, descritos y documentados los procesos estratégicos, y de apoyo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sistema Documental de Procesos, Inventario de documentación ONE.</p> <p>En cada proceso documentado se identifican y asignan responsabilidades a los propietarios de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos documentados, Manual de Organización y Funciones (MOF).</p>	<p>No están documentados todos los procesos de las áreas misionales.</p> <p>No se encuentran actualizados al 100% los documentos de los procesos de apoyo y estratégicos.</p> <p>No se dispone la certificación de ISO 9001.</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>La ONE dispone de una metodología e instrumentos para el análisis y evaluación de los procesos. <b>Evidencias:</b> Procedimiento para el control de las no conformidades y Procedimiento de auditoría interna.</p>	<p>No están evaluados los procesos de la institución y no se evidencia el análisis de riesgos asociados a los procesos y factores críticos de éxito.</p>
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La planificación de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la institución, para de esa forma satisfacer las necesidades de los usuarios. <b>Evidencias:</b> PEI, POA.</p>	<p>No están definidos los indicadores de procesos que aseguren el apoyo de los mismos para la consecución de los objetivos estratégicos.</p>
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Los empleados son tomados en consideración para el diseño y la mejora de los procesos como actores implicados. Se toman como base las métricas establecidas en los procesos que tienen instrumentos para recoger las opiniones y medir la satisfacción. <b>Evidencias:</b> Reingeniería de los procesos de Compras y Contrataciones, Ciclo Editorial, Atención al Usuario y Jurídico, Procedimiento para el control de las no conformidades, buzones de sugerencia, Formulación del PEI.</p>	<p>No está establecido oficialmente en los procedimientos el involucramiento de los grupos de interés externo en el diseño y mejora de procesos.</p>
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>Se asignan recursos conforme al nivel de impacto que tienen los procesos para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución. <b>Evidencias:</b></p>	<p>No existen lineamientos escritos para la asignación de recursos en función de la importancia, para la consecución de los fines estratégicos de la institución.</p>



<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Documento con la distribución presupuestaria aprobada, correos electrónicos.</p> <p>Se sugieren cambios puntuales para la simplificación de los procesos cuando surge una necesidad. <b>Evidencias:</b> Reingeniería de los procesos de Compras y Contrataciones, Ciclo Editorial y Atención al Usuario.</p> <p>Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con sus respectivos indicadores de impacto y de resultado. <b>Evidencias:</b> Carta Compromiso al Ciudadano, acuerdos de niveles de servicios, Sistema de Encuestas de Satisfacción de Usuarios, convenios, PEI, POA.</p> <p>Se monitorean los servicios electrónicos. <b>Evidencias:</b> Reporte de las herramientas NAGIOS, Watch Guard Dimension, Spicework</p> <p>La ONE mantiene contacto de forma sistemática con instituciones que evidencian tener las mejores prácticas en gestión y temas estadísticos, en relación con los métodos y procesos de cualquier tipo, con el propósito de transferir el conocimiento y su aplicación. <b>Evidencias:</b></p>	<p>No hay evidencia de que esta actividad se ejecute en intervalos regulares.</p> <p>No se tiene una herramienta integral de monitoreo y evaluación de impacto de los servicios TIC.</p> <p>No se tiene una evaluación sistemática del uso de los recursos tecnológicos en el personal.</p> <p>No se cuenta con una estrategia que evidencie los esfuerzos de innovación a través del benchlearning</p>
---	---	---

	Visitas de benchmarking, fotos, listas de asistencia, invitaciones a cursos, foros, talleres, simposios y encuentros internacionales.	
--	---	--

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Dentro del proceso de Control de Gestión de Calidad, está el subproceso <i>Controlar la Documentación</i> , que se apoya en la guía para la documentación de procesos con la descripción de la elaboración de los diagramas de nivel cero de los procesos clave de la institución; allí se identifican los outputs de los productos y servicios de la misma. <b>Evidencias:</b> Diagramas de nivel cero de los procesos, Sistema Documental de Procesos	No están documentados todos los procesos de la institución.
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).	Los ciudadanos/clientes son la base para el diseño y mejora de los servicios y productos ofertados por esta institución. <b>Evidencias:</b> Reingeniería al proceso de Atención al Usuario, Carta Compromiso al Ciudadano, Sistema de encuestas de satisfacción de usuarios.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	La ONE cuenta con un Sistema de Encuestas de Satisfacción de Usuarios, con el objetivo de recoger la voz de los ciudadanos/clientes e involucrarlos en las mejoras de los servicios. <b>Evidencias:</b>	

	Carta Compromiso al Ciudadano, Sistema de encuestas de satisfacción.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	No aplica.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se escucha la voz de los ciudadanos / clientes con respecto a las posibles mejoras a implementar para hacer los canales de comunicación más eficaces. <b>Evidencias:</b> Mejoras implementadas al sitio web mediante las sugerencias recibidas en Formulario de satisfacción de uso del sitio web.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	La información ofrecida a los clientes es --- adecuada, fiable y se encuentra accesible para todos los sectores interesados en formato físico y digital, de manera presencial y virtual, todos los cambios se difunden a través de nuestras plataformas y el Centro de Documentación. <b>Evidencias:</b> Sitio web, recursos automatizados, publicaciones en prensa.	No existe un calendario de producción estadística.
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	La ONE dispone de varios formatos para la difusión y entrega de sus productos y servicios. <b>Evidencias:</b> Publicaciones en papel y electrónicas, pancartas, folletos, brochures.	No hay evidencia de que se hayan extendido los horarios de servicio al cliente, ni de documentos en distintos idiomas.
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Existe un sistema de gestión de las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos que da tratamiento y respuestas a las mismas, con tiempos y responsables establecidos.	

	<b>Evidencias:</b> Plantilla de registro de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos, Procedimiento de tratamiento a las no conformidades, Política de control de la no conformidad, plan de acciones preventivas, plan de acciones correctivas.	
--	--	--

**SUBCRITERIO 5.3.Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Tanto la ONE como sus colaboradores tienen su rol definido y alineado a la legislación vigente y a las directrices de la END y al Plan de Gobierno, dentro de la cadena de prestación de los servicios. <b>Evidencias:</b> Catálogo de servicios y procesos asociados, documentos y formularios estándares definidos para prestación de servicios, diagramas de procesos.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La ONE coordina los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y con las instituciones que componen el Sistema Estadístico Nacional. <b>Evidencias:</b> (Convenios, interinstitucionales, minutas de reuniones).	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La ONE cuenta con diversos sistemas que permiten el intercambio de datos. <b>Evidencias:</b> (Sistemas de VPN).	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de	Mejoras y aplicación nuevas prácticas a partir de experiencias de otros INEs u Oficinas de Estadísticas en productos como	

<p>una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>la ENAE, DEE y los índices de precios, a través de revisión de manuales y documentación, en material de diseño de muestra, manejo de las bases de datos, técnicas de estimaciones e imputaciones y metodología de levantamiento. Las instituciones exploradas son: INEGI de México, INE de España, DANE de Colombia, INEI de Perú. La ONE ha realizado benchmarking para mejorar las NOBACI. <b>Evidencias:</b> -La ONE ha enviado técnicos a los institutos señalados y a otros organismos internacionales a fin de recibir entrenamiento y cooperar en las mesas de trabajos regionales para la aplicación de buenas prácticas en la producción de estadística, ver relación de técnicos participante en formación internacional y en talleres regionales, En otro orden se mejora la calidad y cantidad de productos. -Benchmarking con la SISALRIL con relación a las NOBACI</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En la ONE existen distintos comités de trabajo, donde interactúan distintos proveedores de servicios y demás organizaciones. <b>Evidencias:</b> (Comités Técnicos Sectoriales y Comité de Compras).</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No existen incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p>

<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>En los últimos años se han hecho autoevaluaciones con metodología nacional e internacional que tocan de manera transversal toda la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> (Diagnóstico y plan de mejoras del Código Regional de Buenas Prácticas para América Latina y el Caribe, Matrices de las Normas de Control Interno, y CAF).</p>	
---	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Las mediciones en relación con la imagen general de la institución se realizan mediante la aplicación de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios (ESU) en las diferentes modalidades de prestación del servicio.</p> <p>En el último informe del último trimestre del 2019, se presentan los resultados de los siguientes atributos:</p> <p>- <b>Grado de amabilidad:</b> el 98% de los encuestados indicó que recibió un trato amable.</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p><b>-Claridad de la información facilitada:</b> el 71% encontró las informaciones muy claras</p> <p><b>- Capacidad para facilitar soluciones:</b> el 100% de los usuarios indicó que el empleado le facilitó soluciones.</p> <p><b>-Valoración general del servicio:</b> el 77% de los usuarios valoró el servicio como excelente; el 23% como muy bueno</p> <p><b>Evidencias:</b> Sistema de Encuestas de Satisfacción de Usuarios.</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 estos son los resultados tomados al respecto de este tema: Totalmente I 2.68%; Casi siempre 2 0.49%; A veces 4 0.97%; Casi nunca 3 0.73%; Nunca 3 0.73%; No completada o No mostrada 388 94.40%</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 Estos son los resultados: Excelente (SQ001) 3 0.73% Muy buena (SQ002) 1 0.24% Buena (SQ003) 4 0.97% Regular (SQ004) 3 0.73% Mala (SQ005) 6 1.46% No completada o No mostrada 394 95.86%</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019</p>	
---	--	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>La ONE recibió en abril del 2018 la calificación de 100% en transparencia, otorgada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), de acuerdo a la ley 200-04 de Acceso a la Información Pública.</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019</p> <p>Estos fueron los resultados:  Totalmente (SQ001) 24 5.84%  Casi siempre (SQ002) 10 2.43%  A veces (SQ003) 16 3.89%  Casi nunca (SQ004) 6 1.46%  Nunca (SQ005) 4 0.97%  No completada o No mostrada 343 83.45%</p> <p><b>Evidencias:</b>  Resultado de monitoreo y las evaluaciones de la DIGEIG.  Encuesta de Percepción 2019</p>	
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La percepción de la confianza en los productos y servicios se mide en las distintas encuestas de satisfacción donde el 100% de los encuestados en la evaluación de las visitas grupales a la institución expresaron que las informaciones recibidas les resultaron confiables, y el 75.8% de los usuarios que recibió información las encontró muy claras.</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 estos son los resultados:  Excelente (SQ001) 10 2.43%  Muy buena (SQ002) 12 2.92%  Buena (SQ003) 10 2.43%  Regular (SQ004) 2 0.49%</p>	



<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Mala (SQ005) 1 0.24% No completada o No mostrada 377 91.73%</p> <p><b>Evidencias:</b> Sistema de encuestas de satisfacción de usuarios. Encuesta de Percepción 2019 Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 Estos fueron los resultados: Totalmente (SQ001) 24 5.84% Casi siempre (SQ002) 14 3.41% A veces (SQ003) 12 2.92% Casi nunca (SQ005) 4 0.97% Nunca (SQ004) 3 0.73% No completada o No mostrada 343 83.45%</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019 En los resultados del Sistema de encuestas de satisfacción al usuario un 76.35% expresó que encontró la información que buscaba, y un 82% entiende que la información disponible le resultó muy útil, y a un 98.5% de los usuarios las informaciones les resultaron confiables.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sistema de registro de usuarios RU-CENDOC. Sistema de encuestas de satisfacción de usuarios. Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 Tomamos los resultados de los niveles de satisfacción: Totalmente Satisfecho (SQ001) 11 2.68% Satisfecho (SQ002) 17 4.14% Medianamente satisfecho (SQ003) 4 0.97%</p>	
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Poco satisfecho (SQ004) 0 0.00%          Insatisfecho (SQ005) 3 0.73% No completada o No mostrada 377 91.73%  <b>Evidencias:</b>          Encuesta de Percepción 2019</p> <p>1. Encuesta de satisfacción del servicio brindado a los visitantes al CENDOC: diaria          2. Encuesta de satisfacción de usuarios (ESU): diaria          3. Encuesta de satisfacción de usuarios al sitio web: diaria          4. Encuesta de satisfacción de las visitas grupales: en cada visita          5. Evaluación de reacción de las capacitaciones: en cada capacitación de la ENE</p> <p><b>Evidencias:</b>          Sistema de Encuestas de Satisfacción de Usuarios.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>El 97% de los encuestados en la evaluación de las visitas grupales a la institución expresaron que las informaciones recibidas les resultaron confiables.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Evaluación de visitas grupales a la ONE..</p>	

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la presentación de</p>		<p>No se evidencia una medición.</p>

<p>los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Existen los canales oficiales habilitados para recoger las quejas y sugerencias de los usuarios y su tratamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de sugerencia físicos y virtuales. Informe de no conformidades.</li> </ul> <p><b>CENDOC-</b> Desde el 2016 se habilitó el chat en línea del CENDOC, con una efectividad del 100% y un grado de utilización con respecto a las demás vías de un 1% de acuerdo a la encuesta del primer trimestre de 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat online <a href="http://www.one.gob.do/Categoria/CentroDeDocumentacion">http://www.one.gob.do/Categoria/CentroDeDocumentacion</a></li> <li>• Sistema de Registro de Usuarios RU-CENDOC.</li> </ul> <p>Encuesta de Satisfacción de los usuarios</p> <p>El Centro de Documentación de la ONE cuenta con atención preferencial para embarazadas, envejecientes y discapacitados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Se han establecido rampas de acceso para personas con discapacidad</p>	<p>No existe instalaciones para completar los requerimientos que permitan un mejor acceso al Centro de Documentación.</p> <p>No se evidencia una medición.</p>
--	--	--

## Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La ONE opera y está disponible al público de manera presencial, telefónica y por medio del chat en línea de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.</p> <p>El sitio web y los sistemas automatizados de búsqueda, se encuentran disponibles 24/7.</p> <p>El horario de atención se especifica en la puerta de entrada del CENDOC, en la CCC y en el material POP de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> RU-CENDOC– registro diario de Solicitudes (telefónicas, virtuales y presenciales).</p>	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de respuesta de las solicitudes de información genérica a la institución está estandarizado y medido por el MAP mediante la CCC. En el resultado de la medición al primer trimestre del 2019 todas las solicitudes genéricas fueron atendidas en un tiempo menor a cinco (5) días laborables, con un promedio de 4 días.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte del número de días de cierre de las solicitudes.</p>	
3. Costo de los servicios.	<p>El servicio que brinda la institución se hace de forma gratuita.</p>	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>La institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, brochures y formularios de información en el área de servicio, así como un canal explicativo de Youtube, el sitio web Institucional y las redes</p>	

	<p>sociales; donde se ofrece una amplia información sobretodos los procesos para generar los servicios y los productos ofrecidos por la ONE. Asimismo, se le informa a la ciudadanía mediante talleres, charlas, participación en programas de radio y televisión.</p> <p><b>Evidencias:</b>  CCC, brochures, <a href="http://www.one.gob.do">www.one.gob.do</a>,  Twitter: @ONERD_  Youtube: EstadísticasONE  Facebook: Oficina Nacional de Estadística ONE-RD  Blog.one.gob.do  Instagram: onerd_  Fotos y videos de apariciones en prensa.</p>	
--	---	--

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Dentro del portal de transparencia existen seis canales oficiales, para atender las solicitudes de información, y su eficiencia es de un 100% en cuanto a disponibilidad y tiempo de respuesta. La efectividad de estos canales en cuanto a número de solicitudes genéricas atendidas durante el 2019 fue la siguiente:</p> <p>Correo: 74%</p> <p>Telefónica: 17%</p>	<p>No se cuenta con la consulta de productos del portal web</p>

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Física: 6%</p> <p>Otra vía: 2%</p> <p>Además de los medios masivos de comunicación como: Prensa escrita, radio y TV.</p> <p>La plataforma tecnológica de la ONE, permite la disponibilidad de la información estadística de manera permanente, a través del sitio web, y también se encuentra disponible en los horarios establecidos por las siguientes vías: Asistencia presencial y telefónica en el CENDOC y las Oficinas Territoriales. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Registro de disponibilidad del portal web.</p> <p>Los objetivos de rendimiento están expresados en los planes estratégico y operativo de la institución, donde se determinan claramente las expectativas de rendimiento laboral, qué es lo que se espera y cuál debe ser el resultado final. Estos resultados y sus seguimientos anuales y trimestrales respectivamente, están disponibles para los usuarios en el sitio web de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> <a href="http://www.one.gob.do/Transparencia/90/informes-de-logros-y-seguimientos">http://www.one.gob.do/Transparencia/90/informes-de-logros-y-seguimientos</a> No aplica.</p> <p>La ONE ha incrementado los esfuerzos para mantener y mejorar la disponibilidad de la información mediante acciones concretas tales como:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un cluster de servidores con la finalidad de aumentar la disponibilidad del servicio</li> <li>• Asistencia a varias actividades y capacitaciones asociadas a la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia a seminarios, conferencias, charlas, talleres y mesas de transparencia.</li> <li>• Informe mensual de la OAI.</li> <li><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Evaluaciones del portal de transparencia.</li> <li>Registro de disponibilidad del portal web.</li> </ul>	
--	--	--

### Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Existen los canales habilitados y los procedimientos controlados para la recepción y el procesamiento de las quejas. Durante el 2020 no se recibieron quejas de clientes	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	No aplica.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	La ONE tiene publicados cuatro estándares de servicio y el cumplimiento 2019 es el siguiente:  Cantidad de días en que se responden satisfactoriamente las solicitudes genéricas en el CENDOC: estándar cinco días, cumplimiento 100%.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de satisfacción de una muestra trimestral de usuarios presenciales al CENDOC: estándar 90%, cumplimiento 97%.</li> <li>- Nivel de satisfacción semestral de los grupos que asisten a las visitas grupales a la ONE: estándar 90%, cumplimiento 98%.</li> <li>- Nivel de satisfacción de los alumnos que reciben capacitación en la ENE por semestre: estándar 90%, cumplimiento 88%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Informe de seguimiento a los indicadores de la CCC.</p>	
--	--	--

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).		No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.		No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio



<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p>
---	--	--

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>		<p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p>

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>		<p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p>

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> </ol>		<p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio</p>

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a este subcriterio
--	--	---

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	<p>Permisos en el 2019: Licencias médicas reportadas en el año 2019 se ha registrado: 166 Acciones de personal en el 2019: Acciones de militares : 4 Acciones de pensionados: 14 Acciones por renunciaciones : 29 Acciones por aumentos salariales: 171 Acciones por nombramientos : 63 Cancelaciones : 3 Acciones por ascensos: 8 Acciones por amonestaciones: 10 Acciones de empleados que pasaron de nómina fija a pensión: 44 Total, de acciones generadas: 346</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes del Sistema de Gestión Humana.</p>	No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).		No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	El promedio de los resultados de la última evaluación del desempeño de 2019, por grupo ocupacional, es el siguiente:	No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los</p>	<p>-V Dirección y supervisión 93.9%</p> <p>-IV Profesionales 95%</p> <p>-III Técnicos 94.2%</p> <p>-II Apoyo Administrativo 95.5%</p> <p>-I Servicios Generales 94.31%</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de la Evaluación del desempeño 2019</p> <p>El uso de las tecnologías, medido a través del avance en infraestructura TIC, el equipamiento de software y herramientas, el acceso y capacitación del personal, y la implementación de controles TIC nos posiciona como la institución pública #6. <b>Evidencias:</b> Resultados de la medición anual que realiza OPTIC.</p> <p>En el 2019 se realizaron 22 capacitaciones, en categorías abiertas y cerradas, dirigidas a todos los grupos ocupacionales. La mayoría con costo 0, debido a la falta de presupuesto. En la que participaron 403 empleados <b>Evidencias:</b> Plan de capacitaciones 2019 de la ONE.</p> <p>En el 2019 se impartió un curso de Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio, con un promedio de asistencia de 20 personas. No se recibieron quejas formales sobre el trato recibido por el personal.</p>	<p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio</p> <p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio</p> <p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio</p> <p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio</p>
---	---	---

<p>ciudadanos/clientes.).</p>	<p>El resultado de la encuesta de medición del servicio en el primer trimestre del 2019 tuvo los siguientes resultados: El 97% de los encuestados afirmaron que el empleado se mostró dispuesto a ayudarlo de manera oportuna a su solicitud; el 100% afirmó que al pedir ayuda se le dio soluciones; y el 100% alegó que el empleado le trató con amabilidad y consideración. <b>Evidencias:</b> • Plan de capacitaciones de la ONE. • Encuesta de Satisfacción de Usuario. Documentación e Informaciones Cartográficas en modalidad presencial.</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Medalla a l Mérito que se entrega una vez al año, por el MAP.</p>	<p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Durante el 2020 no se reportaron dilemas éticos (denuncias). <b>Evidencias:</b> Informe del Registro de las no conformidades.</p>	<p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a este subcriterio</p>

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Concienciapública del impactodelfuncionamientodela organizaciónsobrelacalidaddevidadelosciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputacióndelaorganización,(porejemplo,comoempleadorocontribuyente alasociedadlocaloglobal).</p> <p>3. Percepción del Impactoeconómicoenlasociedadenelámbitolocal,region al,nacionale internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 Estos son los resultados relacionados a este tema: Excelente 18% Muy bien 23% Bien 20% Regular 30% Mal 8%</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 Estos son los resultados: Excelente 17% Muy bien 27% Bien 20% Regular 34% Mal 2%</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 Estos son los resultados: Excelente 33% Muy bien 28% Bien 21% Regular 16% Mal 3%</p>	

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 Estos son los resultados: Excelente 17% Muy bien 17% Bien 25% Regular 29% Mal 12%</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 Estos son los resultados:</p> <p>Totalmente 40% Casi siempre 17% A veces 27% Casi nunca 10% Nunca 7%</p>	
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019</p> <p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 estos son los resultados: Excelente 33% Muy bien 28% Bien 21% Regular 16% Mal 3%</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Percepción 2019</p>	

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 estos son los resultados:  Excelente 17%  Muy bien 27%  Bien 20%  Regular 34%  Mal 2%</p> <p><b>Evidencias:</b>  Encuesta de Percepción 2019</p>	
<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019  Estos son los resultados:  Excelente 17%  Muy bien 27%  Bien 20%  Regular 34%  Mal 2%</p> <p><b>Evidencias:</b>  Encuesta de Percepción 2019</p>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se realizó la Encuesta de Percepción en el 2019 estos son los resultados:  Excelente 18%  Muy bien 25%  Bien 20%  Regular 30%  Mal 8%</p> <p><b>Evidencias:</b>  Encuesta de Percepción 2019</p>	

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional



### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, brochures y formularios de información en el área de servicio, así como un canal explicativo de Youtube, el sitio web Institucional y las redes sociales; donde se ofrece una amplia información sobre todos los procesos para generar los servicios y los productos ofrecidos por la ONE. Asimismo se le informa a la ciudadanía mediante talleres, charlas, participación en programas de radio y televisión.</p> <p><b>Evidencias:</b>            CCC, brochures, <a href="http://www.one.gob.do">www.one.gob.do</a>,            Twitter: @ONERD_            Youtube: Estadísticas ONE            Facebook: Oficina Nacional de Estadística ONE-RD            Blog.one.gob.do            Instagram: onerd_            Fotos y videos de apariciones en prensa.</p>	<p>No se evidencia una medición.</p>
<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de</p>	<p>La institución recibe cobertura constante por los medios de comunicación debido a los</p>	

<p>artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes,</p>	<p>productos que ofrece y los distintos temas que estos impactan. Desde enero del 2020 a la fecha hemos tenido la siguiente participación en prensa: Comunicados emitidos: 2 Entrevistas realizadas: 6 Notas de prensas emitidas: 21 Publicidades de prensa realizadas: 2 <b>Evidencias:</b> Informe de Indicadores de Información estadísticas</p> <p>No aplica, nuestra naturaleza no se encuentra orientada hacia ayuda a personas en desventaja.</p> <p>No aplica.</p> <p>La ONE tiene participación activa en foros y eventos internacionales, así como representación en los grupos de trabajo de la CEA-CEPAL, que, por su naturaleza, desarrollan un producto clave durante su ciclo de duración. <b>Evidencias:</b> Registro de participación y avances en grupos de trabajo CEA-CEPAL</p>	<p>No se evidencia una medición.</p>
---	---	--------------------------------------

<p>otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>La ONE Organiza Conferencia Nacional de Estadística, evento cumbre que se realiza anualmente. En 2020 se realizó la 4ta. Conferencia Nacional Estadística (en formato virtual): “Consolidación de la Seguridad Alimentaria en la República Dominicana en tiempos de COVID19”, con el apoyo de la Unión Europea, el Fondo de las NNUU para la Alimentación y la Agricultura (FAO), del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas en la República Dominicana y Consejo para la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASSAN). En la ONE se mantiene un intercambio productivo de conocimientos e información con otros organismos internos y externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 actividades de formación programadas en materia estadística, software cartográfico y estadístico.</li> <li>• 9 actividades no programadas para el desarrollo de servidores públicos de la ONE y del SEN.</li> <li>• 5 charlas de socialización de las participaciones en actividades internacionales, con la finalidad de compartir experiencias y buenas prácticas.</li> <li>• 1 charla en feria universitaria.</li> <li>• 23 Participaciones en actividades internacionales presenciales</li> <li>• 25 Participaciones en actividades internacionales (2 presenciales y 23 de manera virtual).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de participación en actividades internacionales.</li> </ul> <p>Fotos, videos y publicación en medios de la realización del evento Conferencia.</p> <p>En el 2019, fueron ofrecidas nueve (9) charlas por las distintas ARS. Y 2 jornadas de salud ofrecidas por ARS</p>	<p>No se evidencia una medición</p>
--	---	-------------------------------------

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

#### **SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>La ONE ofrece servicios a través del Centro de Documentación (documentación e informaciones cartográficas a nivel nacional, visitas grupales a la institución, sistemas automatizados de búsqueda en la web) y de la Escuela Nacional de Estadística (capacitación especializada en estadística, demografía y cartografía, cursos en línea, charlas en el marco de las academias). Los mismos están contemplados en el POA anual donde son medidos y se les da seguimiento continuo. En el 2019 se obtuvieron los siguientes resultados en términos de output:</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de capacitación estadística: 88%.</li> <li>• Centro de documentación trabajando con estándares de calidad 98%.</li> <li>• Coordinación de visitas de estudiantes al CENDOC 97%.</li> </ul> <p>Optimización del sitio web subportales y recursos automatizados 90%.</p> <p>La ONE ha tenido un impacto significativo en la sociedad aportando datos cartográficos y estadísticos como insumo para los siguientes proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa del delito (Policía Nacional).</li> <li>• Base cartográfica digital para la georreferenciación y localización de las llamadas de emergencias (911).</li> <li>• Quisqueya Aprende Contigo.</li> <li>• Seguridad vial.</li> <li>• Cartografía censal para la distribución de los fondos municipales.</li> </ul> <p>Seguridad y convivencia ciudadana.</p> <p>El nivel de calidad de los servicios que ofrece la ONE es medido mediante el cumplimiento de los estándares y atributos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Con la implementación de la Carta Compromiso se definieron indicadores que permiten el control, medición y mejora de los procesos de servicio en aspectos relacionados con atributos estandarizados como: profesionalidad, amabilidad y el tiempo de respuesta, el cual implica el cumplimiento</p>	<p>No se evidencia una medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.</p>
--	---	--

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>de los plazos establecidos y compromisos asumidos con el usuario. Hasta el momento se tienen los siguientes resultados de las mediciones internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de respuesta a las solicitudes genéricas 1.2 días laborables.</li> <li>• La amabilidad a los usuarios presenciales 100%.</li> <li>• La profesionalidad en las capacitaciones 93%.</li> <li>• La profesionalidad en las charlas a las visitas grupales 98.6%.</li> </ul> <p>En cuanto a la calidad de los productos la ONE aplica normas y preceptos internacionales para garantizar la calidad de la producción estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 20252 para garantizar la calidad de los servicios en la recogida de datos.</li> <li>• ISO 2859 para la inspección por atributos basado en el nivel de calidad aceptable.</li> <li>• Código Regional de Buenas Prácticas en Estadísticas para América Latina y El Caribe (CRBP).</li> </ul> <p>Principios Fundamentales de las Estadísticas Oficiales de Naciones Unidas.</p> <p>En el 2019 se firmaron 11 acuerdos y desde el 2016 hasta la fecha se han firmado 37 acuerdos / convenios con distintas instituciones dentro de los que están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio de colaboración para el manejo de información estadística con ADOEXPO.</li> <li>• Convenio de cooperación interinstitucional para el mantenimiento de los indicadores de la oferta de edificaciones</li> </ul>	<p>No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales.</p>
--	---	---

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>comercializables en Santo Domingo y del Índice de Precios de Vivienda Nueva en Santo Domingo (IPVN) con INTEC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio Marco Interinstitucional de Cooperación entre INDOTEL y la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) con el INDOTEL.</li> <li>• Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA.</li> <li>• Convenio de colaboración entre la ONE y el Consejo Nacional el Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo limpio con el (CNCCMDL).</li> <li>• Convenio de colaboración entre la ONE y la Red Nacional de Apoyo Empresarial a la protección ambiental– ECORED con ECORED</li> <li>• Acuerdo Interinstitucional de Cooperación Tecnológica entre la JCE y la ONE con JCE.</li> <li>• Convenio de colaboración con Pro Competencia.</li> <li>• Convenio Marco de Cooperación con la Liga Municipal Dominicana.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla de seguimiento a los acuerdos.</li> <li>• Acuerdos y convenios firmados.</li> </ul> <p><b>Auditorías en TIC:</b> El índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico, resultante de la medición periódica que realiza la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información</p>	
---	--	--

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>y Comunicación (OPTIC) en relación a la implementación de soluciones de TIC y de Gobierno electrónico en las instituciones públicas de República Dominicana; nos posiciona como institución #6, a julio del 2018.</p> <p>En la ONE se han realizado mejoras y aplicado nuevas prácticas a partir de experiencias de otros INEs u Oficinas de Estadísticas en productos como la ENAE, DEE y los índices de precios, a través de revisión de manuales y documentación, en material de diseño de muestra, manejo de las bases de datos, técnicas de estimaciones e imputaciones y metodología de levantamiento. Las instituciones exploradas son: INEGI de México, INE de España, DANE de Colombia, INEI de Perú.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción de mejores estadísticas nacionales mediante la interconexión electrónica de los sistemas.</li> <li>• Difusión electrónica de las estadísticas y acceso en línea a las bases de datos estadísticas.</li> </ul> <p>Habilitación de canales para satisfacer la demanda de información en tiempo real.</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>		<p>No se evidencian mediciones de las respuestas de los líderes en cuanto a la gestión de riesgos.</p>



<p>b) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>La eficiencia de la organización en la gestión de los recursos económico-financiero, estratégico y organizativo se mide mediante el seguimiento a los planes estratégico y operativo (PEI y POA) de la institución; los resultados del cumplimiento al 2019 son los siguientes: PEI: 71% de los indicadores de objetivos estratégicos y estrategias. POA: al primer trimestre (1T) de 94%; al segundo trimestre (2T) de 84%; al tercer trimestre (3T) de 84%; al cuarto trimestre (4T) de 91%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de seguimiento y evaluación del POA y el PEI del 2019.</p>	
<p>c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Para el levantamiento de la ENHOGAR – MICS 2019 se utilizarán por primera vez dispositivos portátiles inteligentes lo cual contribuirá a reducir el costo y tiempo en campo, y aumentará la calidad de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b> <a href="https://www.unicef.org/republicadominicana/media_39089.html">https://www.unicef.org/republicadominicana/media_39089.html</a></p>	
<p>d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Mejoras y aplicación nuevas prácticas a partir de experiencias de otros INEs u Oficinas de Estadísticas en productos como la ENAE, DEE y los índices de precios, a través de revisión de manuales y documentación, en material de diseño de muestra, manejo de las bases de datos, técnicas de estimaciones e imputaciones y metodología de levantamiento. Las instituciones exploradas son: INEGI de México, INE de España, DANE de Colombia, INEI de Perú.</p>	

<p>e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>f) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>La ONE ha realizado benchmarking para mejorar las NOBACI.  <b>Evidencias:</b>  -La ONE ha enviado técnicos a los institutos señalados y a otros organismos internacionales a fin de recibir entrenamiento y cooperar en las mesas de trabajos regionales para la aplicación de buenas prácticas en la producción de estadística, ver relación de técnicos participante en formación internacional y en talleres regionales, En otro orden se mejora la calidad y cantidad de productos.  -Benchmarking con la SISALRIL con relación a las NOBACI</p> <p>Las alianzas y acuerdos han tenido una eficacia (grado de cumplimiento) del 92% en el último año según lo planificado.  <b>Evidencias:</b>  Matriz de seguimiento a los acuerdos</p> <p>Con la modernización de los procesos de recolección podemos obtener los insumos requeridos para preparar las estadísticas nacionales mediante la interconexión electrónica de los sistemas, así como también, mediante la utilización de dispositivos móviles para recolección de datos, difusión electrónica de las estadísticas y acceso en línea a las bases de datos estadísticas. La última medición a la institución disponible corresponde a octubre del 2014 y su propósito general fue medir y evaluar la capacidad estadística del Sistema Estadístico</p>	<p>No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales.</p> <p>No existen auditorías recientes o mediciones sobre el funcionamiento de la organización en general.</p>
---	---	--

<p>h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Nacional (SEN) y la capacidad <b>operativa</b> de la institución para producir y difundir estadísticas básicas obtenidas a partir de censos, encuestas y registros administrativos.</p> <p>La misma arrojó un resultado de un: 63.4%</p> <p><b>Evidencias:</b> Instrumento de Evaluación de Capacidad Estadística (TASC por sus siglas en inglés).</p> <p>El cumplimiento de la ejecución de los objetivos presupuestarios y financieros de la institución para el año 2019 fue el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El presupuesto institucional aprobado es de RD\$ 937,202,242.25 siendo el monto ejecutado durante el ejercicio fiscal de RD\$ 813,572,286.18 para un 87%.</li> <li>• El presupuesto aprobado para Gasto Corriente fue de RD\$452,294,185 siendo el monto ejecutado durante el ejercicio fiscal de RD\$434,853,118.03 para un 96%, Inversión Publica tuvo un presupuesto aprobado de RD\$384,437,736 siendo el monto ejecutado RD\$315,636,074.49 para un 82%.</li> <li>• El presupuesto recibido de la Cooperación Internacional es de RD\$63,743,861.65 siendo el monto ejecutado durante el ejercicio fiscal de RD\$ 30,533,612.66 para un 48%.</li> <li>• El presupuesto recibido de la Cooperación Nacional es de RD\$</li> </ul>	<p>No se ha participado en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>
---	---	--

<p>j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>36,726,459.40 siendo el monto ejecutado durante el ejercicio fiscal de RD\$ 30,533,612.66 para un 89%.</p> <p>Las auditorías e inspecciones hechas por la Cámara de Cuentas y los organismos de cooperación internacional a la ONE corresponden a los años 2016 y 2017. La auditoría Financiera más reciente fue realizada por la Cámara Cuentas de la República Dominicana, periodo comprendido desde el 1ero. de enero 2016 hasta el 31 de diciembre 2017. Esta auditoría fue terminada en el mes de marzo 2019, y hasta la fecha no hemos recibido el informe correspondiente. En el último informe de abril 2018, correspondiente al proyecto ENI-2017, llevado a cabo con el Fondo de Población de las Naciones Unidas(UNFPA), la ONE cumplió con todas las normativas, leyes, prohibiciones y límites previstos. No se identificó ningún error financiero ni debilidades de control interno.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de auditoría sobre el cumplimiento de normas, leyes y decretos, emitido por la (UNFPA).</p>	
<p>k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Todos los costos de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe estado Financiero. Reportes de compra menor. Reportes de comparaciones de precio.</p>	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.