



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA

FECHA:

Septiembre 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</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>Evidencias: Marco Estratégico Aprobado, Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, 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, tres 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>La organización organizó un proceso de consulta mediante el cual se les pidió a los colaboradores que nominaran y seleccionaran las personas que en su opinión representarían</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>cada uno de los valores. La actividad se llamó “Pongámosles Rostro a nuestros valores”. Esta actividad está planteada realizarse anualmente.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024, propuesta de valores, listado de eliminación, registros de asistencia a reuniones, agendas de trabajo, correos, arte con los valores.</p> <p>El proceso de revisión y/o actualización del PEI, donde está contenido el Marco Estratégico Institucional se realizó con el acompañamiento del MEPYD; quien validó que está alineado con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional.</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Evidencia: Carta de aprobación del PEI 2021-2024. MEPYD-INT-2021-06432.</p> <p>Nuestro Marco Estratégico y Objetivos Estratégicos son socializados y comunicados a todos los empleados y partes interesadas pertinentes. Dicha comunicación se realiza en diferentes etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Al personal de nuevo ingreso durante la inducción. 2- Al personal fijo y partes interesadas, a través de correos, murales, POA, talleres etc. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>Evidencia: Correos, carnet institucional, fotografías de talleres, POA.</p> <p>La misión, visión y los valores de la institución son revisados cada dos años y/o cuando surge la necesidad de adaptarlos de acuerdo a cambios en el entorno externo. El proceso más reciente de revisión y/o actualización inició en mayo 2020 y concluyó en junio 2021. La Dirección Nacional, en conjunto con los directores de las áreas de producción estadística está en contacto continuo con los tomadores de decisión, con el objetivo de poner a las estadísticas en el centro de la toma de decisiones público y privadas.</p> <p>Evidencia: Marco estratégico aprobado, lista de reuniones, historial de revisiones del Marco Estratégico.</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>En la ONE gestionamos la prevención de la corrupción y los conflictos de intereses a través del Comité de Ética y por medio de la socialización de nuestro Código de Ética Institucional.</p> <p>Evidencia: actas de constitución del comité, 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</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>Evidencias: 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>	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y</p>	<p>En la ONE estamos encaminado a la Gestión por procesos. Recientemente fue actualizada nuestra estructura organizativa con el acompañamiento y aprobación del MAP.</p>	<p>En la ONE aún no contamos con una eficiente Gestión por procesos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>Evidencia: Organigrama aprobado a través de la resolución 01-2021, mapa de procesos, manual de funciones, manuales de procesos.</p> <p>Al momento de elaborar el POA, establecemos objetivos cuantificables, junto a los indicadores que nos permiten medir y evaluar el desempeño institucional.</p> <p>Evidencia: POA, informes trimestrales y semestrales del PEI donde 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.</p> <p>En la ONE aplicamos el enfoque de mejora continua, por lo que nos mantenemos constantemente revisando y mejorando nuestro sistema de gestión.</p>	
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros</p>	<p>Evidencia: proceso de compras y contrataciones simplificado, diseño de producto simplificado, formularios y herramientas varias.</p>	<p>No hemos implementado una adecuada Gestión de Riesgos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la ONE estamos en el proceso de elaboración del tercer autodiagnóstico CAF y encaminados al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencia: autodiagnóstico CAF 2021-2022, plan de mejora CAF 2021-2022.</p> <p>Tenemos una política de comunicaciones, donde están establecidos los mecanismos y herramientas de comunicación. DIE-PPE-01-P01.</p> <p>Evidencia: política comunicaciones DIE-PPE-01-P01, redes sociales.</p> <p>Desde el equipo directivo se comprende la importancia de tener procesos claros que permitan coordinar el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia: reuniones periódicas con el equipo directivo.</p> <p>Hemos elaborado e implementado una política de comunicación interna y externa, donde se establecen los mecanismos de comunicación.</p> <p>Evidencia: Política de comunicación, redes sociales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Desde la Dirección General existe el compromiso con la innovación y mejora continua.</p> <p>Evidencia: Correos institucionales, talleres tanto en el ámbito estadístico, como el ámbito humano, charlas dadas a los colaboradores.</p>	<p>No hemos diseñado una metodología para la adecuada Gestión del Cambio.</p>

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la</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>Evidencias: Resultados de la evaluación del régimen ético, declaración jurada de los funcionarios, manual de inducción y Código de ética ONE, valores institucionales.</p> <p>La ONE actualizó su Código de Ética en el 2019 Institucional donde se establece el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>respeto en todos los niveles. Cumplimiento de los lineamientos de la Ley No. 41 08 relativos a la igualdad de oportunidades.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias: Código de Ética Institucional, Plan de trabajo de implementación del Código de Ética, fotos de actividades de integración, acciones de personal, investigaciones sobre temas de género y grupos vulnerables, nómina institucional.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En la ONE se comunica a los empleados oportuna y permanentemente sobre temas claves y también en concordancia a sus responsabilidades.</p>	
<p>Evidencias: Correos institucionales, registro de asistencia a talleres, encuentros, mural informativo, fondos de pantalla.</p>		
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La ONE apoya a los empleados en el cumplimiento de sus obligaciones promoviendo el trabajo colaborativo, basado en planes operativos, a través de cursos de actualización, distribución de tareas por nivel de competencias o áreas de conocimiento, asignación de recursos necesarios y herramientas adecuadas de trabajo. Se realizan las evaluaciones del desempeño individual, a través de los acuerdos de desempeño.</p>	<p>No se realizan evaluaciones grupales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Evidencias: Reportes de asistencia a talleres nacionales e internacionales, certificados, plan de capacitación, resultados de la evaluación de desempeño anual.</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>Evidencias: Correos electrónicos con delegación de autoridad, formación de equipos de trabajo, resultados de la evaluación de desempeño anual, delegación o representación en 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>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Programa Anual de Capacitación, convocatorias a cursos, talleres y capacitaciones, listados de asistencia, fotos.	No existe un sistema estándar para la premiación a los esfuerzos.

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Dirección Nacional participa en actividades que competen el quehacer estadístico nacional que se realizan desde el poder ejecutivo, legislativo y judicial.</p> <p>Evidencia: Fotografías de eventos, listas de asistencia.</p>	<p>No se ha realizado un proceso de levantamiento de necesidades de grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La ONE participó en la formulación del Plan Plurianual del Sector Público, donde se desarrollaron y priorizaron las políticas priorizadas para el gobierno. Se ha identificado dentro de la matriz de indicadores, aquellos en los cuales la principal fuente es la ONE. Se identifican las políticas de gobierno y se incorporan en los planes estratégicos y operativos. Evidencias: Matriz de alineamiento estratégico superior, Matriz del Plan Plurianual del Sector Público, Matriz preliminar de indicadores del Plan Plurianual Nacional del Sector Público.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y</p>	<p>Se identifican las políticas de gobierno y se incorporan en los planes estratégicos y operativos. El objetivo de la gestión 2020 – 2024 está alineado con los objetivos del PPNSP. Evidencias: Matriz de alineamiento estratégico superior, Matriz del Plan Plurianual del Sector Público, informes de seguimiento trimestral del POA.</p> <p>La gestión comenzó desde septiembre del año 2020 hasta agosto 2021 una serie de encuentros llamados Espacios de Diálogo, donde la directiva ha organizado reuniones mensuales con grupos de interés.</p>	

asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Evidencias: Listado de participantes que autorizaron re contactarlos.
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Los Directores y Encargados están asistiendo a reuniones y conversatorios de asociaciones profesionales. Evidencias: Listado reuniones detallado con nombre del asistente.
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	El equipo de comunicación de la ONE está trabajando una serie de cápsulas para promover el conocimiento del quehacer institucional. Evidencias: Redes sociales de la onerd .

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Al momento de la elaboración del PEI 2021-2024 se hizo un análisis del entorno, tomando en cuenta los factores internos y externos. Evidencia: Matriz de fuerzas impulsoras y restrictivas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Para la formulación de los planes estratégicos se lleva a cabo un análisis de las reformas del sector público aplicables a la institución. Evidencia: matriz de Alineamiento Estratégico Superior, participación y asistencia a mesas sectoriales (MEPyD).</p>	<p>No se ha elaborado un listado que abarque los grupos de interés relevantes y sus necesidades y expectativas.</p>
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Las capacidades de la organización se evalúan mediante análisis del entorno (FODA). Evidencia: Análisis FODA.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La misión y visión están traducidos en objetivos estratégicos y operativos basados en las estrategias y políticas de gobierno. Evidencia: matriz de Alineamiento Estratégico Superior.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>En los planes Estratégicos y Operativos, así como en los proyectos de Inversión se encuentran definidos y de manera transversal los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social y género.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024, POA 2021, Proyectos de inversión.</p> <p>Se elaboran y publican anualmente el presupuesto y Plan Anual de Compras.</p> <p>Evidencia: Links Presupuesto 2021, PACC 2021.</p>	<p>No se cuenta con evidencias reciente de las expectativas y necesidades.</p>

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se les otorga peso y relevancia a los distintos productos y operaciones que alimentan la estrategia a largo plazo de la institución, en alineación a la estructura organizacional.</p> <p>Evidencia: POA 2021, Estructura organizacional aprobada.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Los planes por área con sus indicadores están elaborados partiendo de los objetivos estratégicos. Evidencia: POA 2021.</p> <p>Se comunica el marco estratégico, objetivos, estrategias, planes y tareas, a lo interno y externo, mediante campañas, presentaciones y redes sociales. Tanto el PEI, como los POA'S son publicados en nuestra página web. Evidencia: PPT, correos, material POP, redes sociales, actividades de integración, reuniones de seguimiento.</p> <p>Se realiza seguimiento trimestral y monitoreo mensual de la planificación, además de reuniones periódicas de gabinete para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. Evidencia: Informes de seguimiento y evaluación trimestral, PPT socialización de resultados, videos de reuniones con responsables de productos.</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. 	<p>Existe una inclinación a la construcción de la cultura de innovación, creando espacios para el desarrollo entre organizaciones benchmarking/benchlearning.</p> <p>Evidencia: Interacciones Hospital Hugo de Mendoza, Convenios interinstitucionales de apoyo e innovación firmados en el 2021.</p> <p>Se promueven espacios para la recepción y análisis de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora y expectativa de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Correos de solicitud de parte de la D.N y Comunicaciones.</p>	<p>No se tienen identificadas las necesidades de cambio.</p> <p>No hay evidencia de una política de innovación.</p> <p>No existe evidencia de que se asegure disponibilidad para implementación de cambios planificados.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Tenemos documentado el procedimiento de detección de necesidades, donde se define el proceso, y se establece que, con una periodicidad anual se realiza la detección de necesidades y posterior a esta, se elabora el plan anual de capacitación institucional. Evidencia: procedimiento de detección de necesidades, plan de capacitación anual.</p> <p>Tenemos documentado el procedimiento para reclutar el personal, donde se plasma de forma clara las etapas y criterios utilizados para llevar a cabo este proceso. Contamos con un plan de compensación y beneficios aprobado por la Dirección Nacional. Evidencia: procedimiento de reclutamiento y selección, plan de compensación y beneficios.</p> <p>Existen políticas controladas de gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia y planificación de la organización de la Organización. Evidencias: Políticas de RRHH colgadas en el sistema documental de procesos, control de asistencia, los</p>	<p>No se ha diseñado una política que incluya de forma clara la promoción, remuneración desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>No se ha diseñado una política de responsabilidad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>criterios sociales quedan establecidos de acuerdo a la Ley de Función Pública. Política para la inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Al momento de seleccionar al personal se llevan a cabo entrevistas y pruebas técnicas, con el propósito de asegurar que el perfil seleccionado tenga las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de reclutamiento y selección, resultados de entrevistas y pruebas.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</p>	<p>Se realizan concursos de oposición para que los empleados y las empleadas puedan tener la oportunidad de demostrar sus capacidades en un cargo superior al que tienen, de esta forma se garantiza un trato igualitario para todas y todos.</p> <p>Evidencias: Convocatorias, comunicaciones recibidas y enviadas al MAP, calificaciones, entre otros.</p> <p>Está documentado el procedimiento para la correcta gestión y evaluación del desempeño institucional, donde se establece la finalidad y periodicidad para la ejecución de los acuerdos</p>	<p>En el año 2020 no se realizaron todos los acuerdos y evaluaciones de desempeño.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>y evaluaciones de desempeño, de acuerdo a los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia: acuerdos de desempeño, evaluaciones de desempeño, procedimiento gestión y evaluación de desempeño.</p>	<p>No existe una política de igualdad de género.</p>

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo,</p>	<p>El plan de Capacitación es elaborado en base a las competencias actuales y futuras identificadas, así como de los resultados de las evaluaciones de desempeño anteriores.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación, resultados de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>A través del proceso de reclutamiento y selección aseguramos que el personal de nuevo ingreso tenga las competencias necesarias para el logro de la misión, visión y los objetivos institucionales, a su vez dentro del plan de capacitación anual, se incluyen las capacitaciones necesarias para el desarrollo del personal existente.</p> <p>Evidencia: procedimiento de reclutamiento y selección, plan de capacitación anual.</p> <p>En la ONE se desarrollan las habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias de gestión para sus empleados.</p>	<p>No contamos con innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>A través de la Escuela Nacional de Estadísticas se establecen programas dirigidos a todo el Sistema Estadístico Nacional.</p> <p>Evidencias: Planes de capacitación. Programa de actividades de la ENE.</p> <p>Se promueve la movilidad interna y se apoya la externa de los empleados mediante concursos internos, promociones y ascensos.</p> <p>Evidencias: Acciones de personal, convocatoria de concursos.</p>	<p>No existe un plan de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica 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.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas</p>	<p>La ONE cuenta con una plataforma utilizada por la Escuela Nacional de Estadística (ENE), para la capacitación en estadística.</p> <p>Evidencia: Plataforma de capacitación en línea (Moodle).</p> <p>Se realizan actividades formativas y de desarrollo en diversas áreas.</p> <p>Evidencias: Planes de capacitación institucional y del Comité de Ética, Programas de servicio al personal.</p>	<p>No existe un programa de capacitación en temas genérico para ser desarrollado en línea.</p> <p>No se contempla la perspectiva de gestión de riesgos.</p> <p>No existe una evaluación de impacto de los programas de formación y desarrollo de las</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		personas, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la</p>	<p>Al inicio de la Gestión actual, se llevaron a cabo talleres donde se promovió la cultura de dialogo y comunicación abierta, creando el ambiente para que los empleados sientan la libertad de aportar ideas.</p> <p>Evidencias: Listado de talleres, minutas donde fueron acogidas las propuestas.</p>	<p>No existen buzones internos que propicien el aporte de ideas y sugerencias de los empleados.</p> <p>No se ha conformado la asociación de servidores públicos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo</p>	<p>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 y los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias: Listados de asistencia y minutas de reuniones con estos fines, acuerdos de desempeño.</p> <p>Se realizan diversas encuestas a los empleados y se definen las acciones de mejora correspondientes.</p> <p>Evidencias: Encuestas de clima organizacional 2018, detección de necesidades de capacitación (DNC), etc.</p> <p>La ONE busca ofrecer las mejores condiciones posibles para la seguridad laboral.</p> <p>Evidencias: Programa Integral de Bienestar ONE.</p> <p>Se garantizan las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.</p> <p>Evidencias : Evidencia de flexibilidades, aplicación de la Ley 41-08, Política para el control de asistencia.</p>	<p>Desde el año 2018 no se aplica la encuesta de clima laboral.</p> <p>No se cuenta con los recursos necesarios para asegurar las condiciones óptimas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).		
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se presta atención especial a las necesidades de los grupos vulnerables. Evidencias: Informes con los casos particulares, incluyendo el diagnóstico correspondiente.</p> <p>Se implementan métodos de beneficios y recompensas al Personal. Evidencias: Plan de Compensación y Beneficios.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores,</p>		<p>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.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>		
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La ONE gestiona la firma de acuerdos de colaboración interinstitucional, con el objetivo de cumplir con metas estratégicas de ambas instituciones y con miras a fortalecer la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: Acuerdos interinstitucionales varios con objetivo de fortalecer capacidades, producción estadística, intercambiar buenas prácticas y lograr la interoperabilidad entre sistemas de información.</p> <p>Evidencias: 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> <p>En el documento de acuerdo interinstitucional se define los objetivos estratégicos y los términos de colaboración general para cada parte, en el documento de Plan de Trabajo se establecen las responsabilidades para las actividades que sean definidas. De manera trimestral se realiza una revisión y evaluación del cumplimiento del plan de trabajo y se elabora un informe de avance.</p>	<p>No se ha creado un directorio de instituciones que incluya la identificación y clasificación de acuerdo a su potencial, experiencia y fortalezas que sean de beneficio para la ONE y el SEN.</p> <p>No se ha creado una metodología para medir los resultados y el impacto de los acuerdos de colaboración interinstitucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Evidencias: Acuerdos y plan de trabajo, reporte de avance de plan de trabajo.</p> <p>Este requerimiento se asume de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, 340-06, y su reglamento de aplicación 543-12 ya que nuestro proceso de compras, se realiza en cumplimiento a la misma.</p> <p>Evidencia: publicaciones, listado de proveedores etc.</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.</p>

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<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. De igual forma se diseñó un sistema para la gestión documental efectiva.</p> <p>Garantizamos la transparencia en cumplimiento a la Ley 200-04. Así se demuestra en las evaluaciones mensualmente sobre su índice de transparencia desde la Dirección General de Ética e Integridad e Integridad Gubernamental. Igualmente, la fiscalización activa de las solicitudes de información que se reciben en la ONE.</p> <p>Evidencias: Portal web www.one.gob.do, redes sociales, informes de transparencia, portal del Sistema documental, Informe anual de evaluación DIGEIG, apartado de transparencia en www.one.gob.do.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se incentiva la participación activa de los ciudadanos/clientes, dándoles la oportunidad de expresar sus ideas, a través de las encuestas de satisfacción al usuario.</p> <p>Evidencia: encuestas de satisfacción, resultados e informes de encuestas.</p> <p>Se tiene definido el marco de trabajo para el procesamiento de los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos, existe una matriz donde se expresa el índice de satisfacción y de donde parten las mejoras.</p> <p>Evidencia: informe de resultados de las encuestas.</p> <p>En el 2017 se diseñó la primera versión de la Carta Compromiso. Actualmente se inició el proceso para actualización.</p> <p>Evidencia: Carta compromiso 2017-2019. Carta de solicitud para el inicio del proceso de actualización.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La institución se apega a la Planificación Estratégica Institucional formulada en cuanto a la distribución de los recursos financieros aprobados.</p> <p>Evidencias: Estructura del POA con presupuesto-asignado.</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La institución tiene una metodología de Análisis de Riesgos con la cual se analizan los proyectos y diferentes procesos de la ONE</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de riesgo del X CNPV 2020 • Metodología de Análisis de Riesgos • Análisis de Riesgos de la Estructura programática. 	<p>No se cuenta con una metodología de análisis de riesgo implementada en todos los procesos de la institución.</p>
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04.</p> <p>Evidencias: Auditorias 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>
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación	<p>Se asegura la gestión a través de sistemas de control presupuestario y contabilidad de costos.</p> <p>Evidencia: 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>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto 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.</p> <p>Evidencias: Presupuesto plurianual, presupuestos por proyecto y presupuesto de géneros.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Existe descentralización financiera por área, manteniendo el control centralizado de las finanzas.</p> <p>Evidencias: Matriz Presupuestaria de cada área, reportes del SIGEF, SIGIF, SASP.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la</p>	<p>Tenemos un sistema documental, donde se registran todos los procesos vigentes de la institución, una vez se crea una herramienta de trabajo, proceso, procedimiento, formulario etc son socializados con todo el personal para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>su aprendizaje, conocimiento e implementación.</p> <p>Evidencia: Sistema documental, listado maestro de documentos, socializaciones, capacitaciones etc.</p> <p>Implementación de acuerdos de interoperabilidad para la extracción electrónica de datos; utilización de dispositivos electrónicos móviles en la recolección, y utilización de herramientas especializadas para el procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas.</p> <p>Evidencias: 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>No existe una evidencia de cómo se potencia las habilidades digitales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Implementación de acuerdos de interoperabilidad para la extracción electrónica de datos; utilización de dispositivos electrónicos móviles en la recolección, y utilización de herramientas especializadas para el procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de interoperabilidad, informes de las encuesta.</p> <p>Los procesos de control de calidad implementados para producir las estadísticas garantizan información de cobertura y calidad adecuada. 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>Podemos destacar que nuestro departamento de tecnología tiene implementado y documentado el SGSI, el cual trata de seguridad de la información.</p> <p>Evidencias: Procedimientos y controles, Acuerdo de confidencialidad, protocolos de resguardo de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>las bases de datos. Política de administración de sistemas Política de respaldo de la información Política de control de acceso a sistemas.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se cuenta con un sistema documental que sirve de repositorio de una gran parte del conocimiento clave de los empleados.</p> <p>Evidencias: Sistema documental de procesos, fotos, videos y listas de participantes, presentaciones en power point.</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 independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.</p> <p>Evidencias: Sitio web de la ONE, infografías, Centro de Documentación, publicaciones, recursos automatizados, ANDA.</p>	<p>No existe una metodología que asegure la transferencia del conocimiento.</p> <p>No se cuenta con una estrategia para retener el conocimiento clave.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<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); Alineada con planificación estratégica y operativa de la institución.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: PEI, informe de seguimiento del PEI y el POA, reporte del iTICge de la OPTIC.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Se investigan y estudian el costo-efectividad de todas las necesidades tecnológicas de ONE. Evidencia: informes de los análisis realizados.</p>	No existe un plan para la selección de las tecnologías con más rigurosidad.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Se tiene implementado el portal de datos abiertos de la ONE. Evidencias: Portal de Datos Abiertos.</p>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación	<p>Se utiliza la tecnología para apoyar a los usuarios internos garantizándoles un ambiente colaborativo de intercambios de informaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>y comunicación. Toda la información es respaldada a través de nuestro servidor. Evidencia: Captura de Office365 (Teams, OneDrive etc.), respaldo de la información.</p> <p>Disponemos de un plan de adopción de nuevas tecnologías para el procesamiento estadístico que está siendo implementado en diferentes etapas, que incluye: La utilización de dispositivos electrónicos para la recolección de las estadísticas La adopción de tecnologías de reconocimiento óptico para la captura de datos. La interconexión electrónica con las instituciones públicas para extraer en línea los insumos que requiere la ONE para preparar las estadísticas El procesamiento OLAP para facilitar el acceso y uso de las estadísticas La implementación de aplicaciones móviles (APP) para mejorar los servicios que ofrecemos. Evidencias: Informes de los censos y encuestas realizados. Captura de las interconexiones con la JCE, DGA, captura de las APP's y de los cuadros OLAP.</p> <p>La ONE cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad de la información, donde están documentadas todas las políticas y protocolos para proteger los datos e informaciones y preservar la confidencialidad, integridad y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>disponibilidad de la información Evidencias: Política General de Seguridad de la Información.</p> <p>Nuestra página web cuenta con el menú de accesibilidad. Evidencias: Captura de la página web de ONE.</p>	<p>No se evidencia la medición del impacto socioeconómico y ambiental.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas,</p>	<p>En la ONE damos mantenimiento a las instalaciones físicas, y procuramos mantener en buen estado toda la infraestructura tecnológica y equipamiento. Se realiza mensualmente pago a la gobernación del edificio para que se realice el adecuado mantenimiento a nuestras instalaciones, se llevan a cabo jornadas de fumigación y desinfección.</p> <p>Evidencia: mantenimientos realizados, pagos a la gobernación, correos informativos a todo el personal.</p> <p>Nuestras instalaciones proporcionan condiciones de trabajo seguras y el acceso de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>los ciudadanos clientes esta de forma accesible, en nuestra página web y carta compromiso están disponibles nuestra vía de contacto.</p> <p>Evidencia: Instalaciones adecuadas, mantenimiento por parte de la gobernación, pagina web, Carta Compromiso.</p> <p>Se da la facilidad del uso de los equipos del CENDOC a los estudiantes que nos visitan.</p> <p>Evidencias: Registro de usuarios.</p>	<p>No existe una política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión.</p> <p>No se cuenta con un programa para el uso de los recursos de la institución por la comunidad.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se realizan el mantenimiento a los vehículos de la institución, suministro de combustible a la planta eléctrica y planes de contingencia ante cualquier emergencia que pudiera.</p> <p>Evidencia: Solicitud de mantenimiento de vehículos de motor • Plan de Mantenimiento Preventivo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</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. Evidencias: 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 ciudadanos de la institución.</p>

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</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. Evidencias: Sistema Documental de Procesos, Inventario de documentación ONE.</p> <p>Existe un sistema documental, donde los colaboradores pueden ver de forma digital, toda la documentación vigente controlada. Evidencias: Sistema Documental de Procesos.</p>	<p>No están documentados todos los procesos de las áreas misionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>En cada proceso documentado se identifican y asignan responsabilidades a los propietarios de los mismos.</p> <p>Evidencias: Procedimientos documentados, Manual de Organización y Funciones (MOF).</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>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se sugieren cambios puntuales para la simplificación de los procesos cuando surge una necesidad.</p> <p>Evidencias: Reingeniería de los procesos de Compras y Contrataciones, Ciclo Editorial y Atención al Usuario.</p>	<p>No hay evidencia de que esta actividad se ejecute en intervalos regulares.</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e</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</p>	<p>No está definida una metodología que impulse la innovación y la optimización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>procesos de cualquier tipo, con el propósito de transferir el conocimiento y su aplicación.</p> <p>Evidencias: Visitas de benchmarking, fotos, listas de asistencia, invitaciones a cursos, foros, talleres, simposios y encuentros internacionales.</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.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano, acuerdos de niveles de servicios, Sistema de Encuestas de Satisfacción de Usuarios, convenios, PEI, POA.</p> <p>A medida que surge la necesidad, los procesos son revidados, asegurando la protección de datos, cumplimiento de normas e información del estado.</p> <p>Evidencias: Sistema documental, listado maestro de documentos, carpeta de documentos vigentes y obsoletos.</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se realizan encuestas de satisfacción, tenemos un procedimiento de satisfacción al usuario, donde se especifican los mecanismos para emitir quejas o sugerencias.</p> <p>Evidencias: resultados de encuestas, procedimiento de satisfacción al usuario.</p> <p>Uno de los enfoques de la ONE es la mejora continua de los procesos, con el propósito de hacer los procesos cada vez más eficientes y eficaces y con ello dar un servicio de calidad, bajo el principio de una sola vez o calidad en la fuente.</p> <p>Evidencia: Procesos mejorados o simplificados, informe de satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p>La ONE dispone de varios mecanismos, a través de los cuales difunde sus servicios, horarios de apertura. A través de la ENE se pone a disposición de los clientes, capacitaciones virtuales para mayor accesibilidad.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha elaborado la política de Género.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Publicaciones en papel y electrónicas, pancartas, folletos, brochures, carta compromiso, página web, ofertas formativas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	La ONE coordina los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y con las instituciones que componen el Sistema Estadístico Nacional. Evidencias: (Convenios, Interinstitucionales, minutas de reuniones).	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se mantiene una comunicación directa con las instituciones del Sistema Nacional de Estadística, donde se intercambian datos e informes estadísticos. Evidencia: Correos, convenios.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	En la ONE existen distintos comités de trabajo, donde interactúan distintos proveedores de servicios y demás organizaciones. Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>(Comité de Compras).</p> <p>Existen varios procesos comunes, donde interactúan diferentes unidades. Desde la solicitud de un personal, bien o servicio, hasta la prestación misma del servicio.</p> <p>Evidencia: Manuales de procedimientos internos, actualización guía CAF, elaboración de la carta compromiso.</p> <p>Desde el área de vinculaciones, se gestionan los acuerdos con los socios claves e interactuamos con todas las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Estadística. Mediante el servicio de Normas y Metodologías se desarrollan los instrumentos técnicos, los cuales sirven para normar, ordenar y estandarizar procesos estadísticos.</p> <p>Evidencia: acuerdos con socios claves, solicitud de creación de instrumentos de clasificación, estandarización de metadatos: Cliente: Ministerio de Presidencia.</p> <p>A través de los diferentes acuerdos, la ONE pacta con diferentes instituciones, una variedad de actividades y compromisos, con el propósito de mejorar y estandarizar el Sistema Estadístico Nacional, buscando con esto el trabajo coordinado y normar las estadísticas de país.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	(Convenios, Interinstitucionales, minutas de reuniones).	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No contamos con el mecanismo para conocer la imagen global de la organización y su reputación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada en agosto 2021, en las cuatro dimensiones de medición, obtuvimos los siguientes datos: Eficacia/confiabilidad 83.33%. Capacidad de respuesta 89.33% Profesionalidad/confianza 90% Empatía/Accesibilidad 93.33% Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021.</p>	<p>No existen mediciones recientes que permitan conocer el grado de participación de los ciudadanos/clientes.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada en agosto 2021, en las cuatro dimensiones de medición, obtuvimos los siguientes datos: Eficacia/confiabilidad 83.33%. Capacidad de respuesta 89.33% Profesionalidad/confianza 90% Empatía/Accesibilidad 93.33% Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021.</p> <p>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada en agosto 2021, en la dimensión que mide la confianza, obtuvimos un 90% de satisfacción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021.	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada en agosto 2021, en la dimensión que mide la confianza, obtuvimos un 90% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021.</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada en agosto 2021, en la dimensión de accesibilidad, se obtuvo un 93.33%.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada en agosto 2021, en la pregunta #7 ¿Cómo valora usted el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado?, el 93.19% se encontraba satisfecho.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>		<p>No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la diferenciación de los servicios.</p> <p>No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la agilidad de la organización.</p> <p>No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la digitalización de la organización.</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El tiempo de espera para dar respuesta a las solicitudes de información genérica, es de 1 a 5 días laborables. Evidencia: Carta Compromiso.</p> <p>El tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias recibidas, es de 15 días laborales, de acuerdo a lo establecido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Durante el año 2020 no recibimos quejas ni sugerencias. En el año 2021, recibimos 1 sugerencia, 0 quejas. Evidencia: Matriz de Quejas y Sugerencias.</p> <p>En la evaluación carta compromiso del periodo mayo 2020-abril2021, obtuvimos un resultado de un 90% de cumplimiento. Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso.</p> <p>Resultado de la amabilidad del 2019 Primer trimestre 100% Segundo T 100% Tercer T 100% Cuarto T 100% Confiabilidad Marzo a septiembre del 2020 95% Noviembre a diciembre del 2020 97%</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos establecidos 6 canales de comunicación:</p> <p>1-via telefónica. 2-via web. 3-presencial. 4-por escrito. OAI. 5-Redes sociales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Los resultados de la organización, están disponible en el portal de transparencia en la página web, estos se miden a través de los objetivos plasmado en los POA'S. El POA 2021 corresponde al primer año del PEI 2021-2024, se presenta el nivel de ejecución promedio de los productos que responden a los resultados de efecto, de manera general y por área organizacional y eje estratégico del PEI. El POA 2021 está conformado por un total de 108 productos, de los cuales 97 tienen planificada fecha de inicio en el primer semestre del año. -periodo abril- junio 2021, el Plan Operativo Anual alcanzó un nivel de avance de 40.24%, y un cumplimiento del 84.40% respecto al total de los entregables programados para cada producto.</p> <p>Evidencia: Informe de Seguimiento Plan Operativo Anual.</p> <p>Los datos abiertos están disponibles en nuestra página web, estos son actualizados todos los meses.</p> <p>Evidencia: http://datos.gob.do/organization/oficina-nacional-de-estadistica.</p> <p>El horario de servicio es de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.</p>	<p>No se ha medido la percepción de la transparencia en la información disponible en nuestra página Web</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Evidencia: Página web/contacto.</p> <p>De acuerdo a lo establecido en la Ley 200-04, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables.</p> <p>Evidencia: Carta compromiso, Ley 200-04.</p> <p>El tiempo de respuesta para las solicitudes de las informaciones, es de 5 días laborables.</p> <p>Todos los servicios que ofrece la institución son gratuitos. En la página web en la pestaña de servicios se especifica que los servicios son completamente libre de costo.</p> <p>Evidencia: Servicios – Portal Web: http://www.one.gob.do.</p> <p>Hemos diseñado la primera versión Carta Compromiso, se está trabajando en el proceso de actualización de la segunda versión de la Carta Compromiso. Tenemos en nuestra página web el catálogo de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso versión I y solicitud al MAP para la actualización de la carta.</p>	<p>No se evidencian los resultados de la percepción sobre el tiempo de los servicios</p>

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>Durante el año 2020, no se recibieron sugerencias o quejas relacionadas a la innovación.</p> <p>Evidencia: matriz de quejas y sugerencias.</p>	<p>No se evidencia esta medición.</p>
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la</p>	<p>Dentro de los métodos nuevos esta la disponibilidad de las capacitaciones on-line para los usuarios.</p> <p>Evidencia: Programa de capacitaciones de la ENE, convocatorias de capacitaciones.</p>	<p>No se ha establecido este indicador.</p> <p>No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
información sobre sus necesidades y expectativas.		

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Las calificaciones obtenidas durante el año 2021 por medio de la DIGEIG en el portal de transparencia son las siguientes: enero 86, febrero 97, marzo 96, abril 95, mayo 98 Junio 98. Evidencias: Informes de la DIGEIG.</p>	<p>No existe evidencia que permita conocer el porcentaje de participación ciudadana en los productos y servicios.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</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>Desde el primer trimestre 2020, no se implementa dicha encuesta, por lo que no existe un plan de encuestas periódicas que permita determinar la percepción y el comportamiento organizacional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En el último informe al cuarto trimestre del 2019, se presentan los resultados de los siguientes atributos.</p> <p>Grado de amabilidad: el 97% de los encuestados indicó que recibió un trato amable.</p> <p>Claridad de la información facilitada: el 69% encontró las informaciones muy claras; el 30% claras; el 1% medianamente claras.</p> <p>Capacidad para facilitar soluciones: el 100% de los usuarios indicó que el empleado le facilitó soluciones.</p> <p>Valoración general del servicio: el 81% de los usuarios valoró el servicio como excelente; el 13% como muy bueno; el 1% como bueno.</p> <p>Evidencias: Sistema de Encuestas de Satisfacción de Usuarios.</p>	<p>No existe una encuesta que permita determinar el conocimiento del personal sobre la misión, visión y valores.</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar el nivel de participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La responsabilidad social de la organización.		No se están implementando las Encuestas de Clima Laboral. No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.		No existe un mecanismo que permita determinar la percepción referente a la apertura de la organización para el cambio y la innovación. No existe un mecanismo para conocer el impacto de la digitalización. No existe un mecanismo para conocer la agilidad de la organización.

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 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		Desde el 2018 no se está implementando la Encuesta de Clima Laboral, por lo que no existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo,

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>		<p>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>No existe un mecanismo que permita determinar la percepción del personal referente al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>Desde el 2018 no se está implementando la Encuesta de Clima Laboral; por lo que, no existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>No existe un mecanismo para obtener esta información.</p> <p>No existe un mecanismo para obtener esta información.</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al alcance y la calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>		<p>Desde el 2018 no se está implementando la Encuesta de Clima Laboral, por lo que actualmente no existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al enfoque hacia los problemas sociales.</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a la toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos de la organización.</p> <p>Desde el 2018 no se está implementando la Encuesta de Clima Laboral, por lo que no existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		<p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a motivación y empoderamiento.</p> <p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Índice de Ausentismo año 2020: 86.79% Índice de Rotación: 19.6% Número de quejas 2020: 16</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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 ciudadanos/clientes).</p>	<p>Indicadores de Sismap, Reportes de Sigeh, Informes.</p> <p>En el periodo 2020-2021 tenemos (0) dilemas éticos.</p> <p>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. Evidencia: diplomas, matriz de quejas y sugerencias.</p>	<p>No hemos diseñado una herramienta que nos permita medir el nivel de participación de los colaboradores en las actividades de mejora.</p> <p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El promedio de los resultados de la última evaluación del desempeño de 2019, por grupo ocupacional, es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -V Dirección y supervisión 93.9% -IV Profesionales 95% -III Técnicos 94.2% -II Apoyo Administrativo 95.5% -I Servicios Generales 94.31% <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la Evaluación del desempeño 2019.</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</p> <p>Evidencias: Plan de capacitaciones 2019 de la ONE.</p>	<p>No tenemos la evaluación del rendimiento individual del año 2020.</p> <p>No existe un diseño ni definición de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y Comunicación.</p> <p>No se mide la tasa de éxito de las actividades formativas.</p> <p>No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados con la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		<p>No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización.</p> <p>No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local.</p> <p>No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja.</p> <p>No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública 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>No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en la calidad de la democracia.</p> <p>No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental.</p> <p>No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</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 medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de</p>		<p>No existen herramientas que permita conocer estos datos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>La institución recibe cobertura constante por los medios de comunicación debido a los productos que ofrece y los distintos temas que estos impactan.</p> <p>Desde enero del 2020 a septiembre 2021 hemos tenido la siguiente participación en prensa:</p> <p>Comunicados emitidos: 2 Entrevistas realizadas: 6 Notas de prensas emitidas: 21 Publicidades de prensa realizadas: 2</p> <p>Evidencias: Informe de Indicadores de Información estadísticas.</p>	<p>No se mide esta frecuencia.</p> <p>No existe evidencia para este indicador.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros</p>	<p>La ONE Organiza Conferencia Nacional de Estadística, evento cumbre que se realiza</p>	<p>No existe evidencia para este indicador.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>(número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>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).</p> <p>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"> • 11 actividades de formación programadas en materia estadística, software cartográfico y estadístico. • 9 actividades no programadas para el desarrollo de servidores públicos de la ONE y del SEN. • 5 charlas de socialización de las participaciones en actividades internacionales, con la finalidad de compartir experiencias y buenas prácticas. • 1 charla en feria universitaria. • 23 participaciones en actividades internacionales presenciales • 25 participaciones en actividades internacionales (2 presenciales y 23 de manera virtual). <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Registro de participación en actividades internacionales. Fotos, videos y publicación en medios de la realización del evento Conferencia.</p> <p>Desde el 2019 hasta septiembre 2021, fueron ofrecidas nueve (9) charlas por las distintas ARS para el primer año 2 jornadas de salud ofrecidas por ARS, y para el segundo año (12) actividades de modalidad virtual y presencial programadas por el Comité de seguridad laboral.</p>	<p>No se han realizado programas para la prevención de riesgos de salud y accidentes, dirigidos a los ciudadanos clientes.</p> <p>No existe evidencia de estas mediciones.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</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.</p> <p>En el 2019 se obtuvieron los siguientes resultados en términos de output:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Programa de capacitación estadística: 88%. •Centro de documentación trabajando con estándares de calidad 98%. •Coordinación de visitas de estudiantes al CENDOC 97%. <p>Optimización del sitio web subportales y recursos automatizados 90%.</p> <p>En la Encuesta Nacional de Calidad, aplicada a los usuarios que recibieron la capacitación de Estadística Básica de los meses julio-agosto 2021, arrojó un porcentaje de satisfacción de 83.33.</p> <p>Evidencia: listado de servicios, programas de capacitación, POA, informe de seguimiento al POA, página web.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La ONE ha tenido un impacto significativo en la sociedad aportando datos cartográficos y estadísticos como insumo para los siguientes proyectos: Evidencia: 1-Mapa del delito (Policía Nacional). 2-Base cartográfica digital para la georreferenciación y localización de las llamadas de emergencias (911). 3-Quisqueya Aprende Contigo. 4-Seguridad vial. 5-Cartografía censal para la distribución de los fondos municipales.</p>	<p>No se evidencia una medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.</p>
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</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. Evidencia: Listado de instituciones exploradas: INEGI de México, INE de España, DANE de Colombia, INEI de Perú.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>		<p>No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Fuimos auditados por el MAP, validando nuestro cumplimiento con los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. El resultado fue de un 90% de cumplimiento. Evidencia: Informe de Auditoria.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	En la ONE hemos innovado en Producción de mejores estadísticas nacionales, mediante la interconexión electrónica de los sistemas. Difusión electrónica de las estadísticas y acceso en línea a las bases de datos estadísticas. Evidencia: compra de sistemas, capture de las difusiones estadísticas.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No existe evidencia de la medición de este indicador.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</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. El POA 2021 está conformado por un total de 108 productos, de los cuales 97 tienen planificada fecha de inicio en el primer semestre del año, 3 de estos se encuentran completados, 93 en proceso y 1 retrasado, 10 productos programados para los trimestres posteriores, y 1 producto se encuentra inhabilitado, tal como se detalla en la tabla B. Dichos productos están distribuidos entre 16 áreas organizacionales (sustantivas y transversales) que integran la ONE los resultados del cumplimiento del 2021 son los siguientes: En sentido general, durante el periodo abril– junio 2021, el Plan Operativo Anual alcanzó un nivel de avance de 40.24%, y un cumplimiento del 84.40% respecto al total de los entregables programados para cada producto.</p> <p>Evidencias: Informe de seguimiento y evaluación del POA 2021.</p> <p>Para el levantamiento de la ENHOGAR –MICS 2019 se utilizarán por primera vez dispositivos portátiles inteligentes lo cual contribuirá a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>reducir el costo y tiempo en campo, y aumentará la calidad de la información.</p> <p>Evidencias: https://www.unicef.org/republicadominicana/media_39089.html.</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>La ONE ha realizado benchmarking para mejorar las NOBACI.</p> <p>Evidencias: 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.</p> <p>-Benchmarking con la SISALRIL con relación a las NOBACI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</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.</p>	<p>No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales.</p> <p>No se realizan auditorías internas.</p> <p>No hemos participado en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto 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>Evidencias: Informe estado financiero. Reportes de compra menor. Reportes de comparaciones de precio. Licitaciones.</p>	<p>No se refleja redacción de punto fuerte o área de mejora.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.