



# **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

**(Basado en el modelo CAF, de excelencia en la Gestión)**

**Santo Domingo**  
**Septiembre 2021**

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	3
<b>ASPECTOS GENERALES</b> .....	4
MARCO INSTITUCIONAL .....	4
<b>Misión</b> .....	4
<b>Visión</b> .....	4
<b>Valores</b> .....	4
<b>Base legal</b> .....	5
<b>Estructura Organizativa</b> .....	6
<b>Servicios</b> .....	7
SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL .....	7
<b>RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN</b> .....	8
PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS .....	8
ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL .....	19
Áreas de mejora en los criterios facilitadores .....	19
<b>Liderazgo</b> .....	19
<b>Planificación y estrategia</b> .....	19
<b>Personas</b> .....	19
<b>Alianzas y recursos</b> .....	20
<b>Procesos</b> .....	21
Áreas de mejora en los criterios de resultados .....	21
<b>Resultados en los ciudadanos/clientes</b> .....	21
<b>Resultados en las personas</b> .....	22
<b>Resultados de la responsabilidad social</b> .....	22
<b>Resultados claves del rendimiento</b> .....	23
<b>CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS</b> .....	23
<b>ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA</b> .....	23

## RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento a lo establecido en el decreto 211-10, de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, la Oficina Nacional de Estadística, órgano rector de la gestión de las estadísticas en la República Dominicana, ha realizado el autodiagnóstico con miras al fortalecimiento institucional y mejora continua de sus procesos.

Para la actualización de la guía CAF 2021, se ha distribuido entre los miembros del comité de Calidad Institucional, los 9 criterios y 28 sub-criterios del Marco Común de Evaluación, de acuerdo al área de experticia de cada integrante, una vez se obtuvo la información, se elaboró un consenso para la identificación de los puntos fuertes y áreas de mejora de la institución, así como las evidencias que sustentaron dicha información.

Una vez actualizada la guía CAF proporcionada por el Ministerio de Administración Pública, se elaboró el informe de autoevaluación CAF con la finalidad de presentar de forma resumida el resultado de la Institución. El presente informe contiene una descripción general de la institución, su marco institucional, síntesis del Plan Estratégico 2021-2024 y los resultados del proceso de autoevaluación.

## ASPECTOS GENERALES

### MARCO INSTITUCIONAL

#### Misión

Satisfacer la demanda de estadísticas oficiales, mediante su producción, divulgación y la coordinación de los servicios estadísticos, para la toma de decisiones públicas y privadas en contribución a la mejora de la calidad de vida de la población y el desarrollo nacional.

#### Visión

Ser reconocida como la entidad coordinadora del sistema estadístico nacional, modelo en la producción y divulgación de estadísticas oportunas, confiables, accesibles y de calidad.

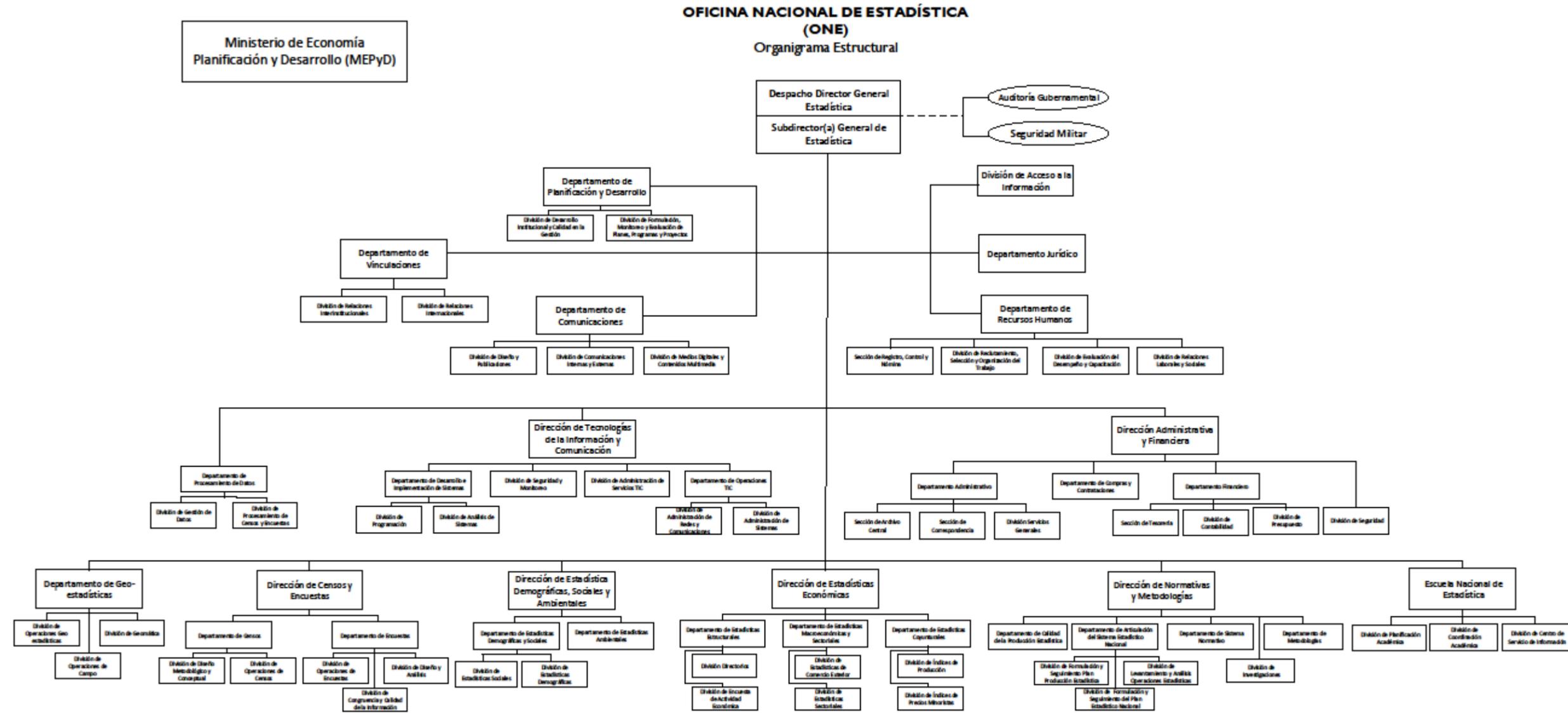
#### Valores

<b>Compromiso</b>	Realizamos con puntualidad, dedicación y entusiasmo las responsabilidades asumidas, sobrepasando las expectativas esperadas.
<b>Integridad</b>	Actuamos apegados y modelando los principios éticos y morales en el desempeño de nuestras funciones.
<b>Transparencia</b>	Manejamos con pulcritud y honestidad los recursos de que disponemos, abiertos siempre al escrutinio público.

## Base legal

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales.
- Ley 5906 que modifica varios artículos de la ley 5096.
- Ley 55 que crea e integra el Consejo Nacional de Desarrollo.
- Ley No. 496-06 que crea la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo (SEEPYD), hoy Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).
- Ley Orgánica No. I-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).
- Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos.

# Estructura Organizativa



## **Servicios**

- Documentación e informaciones cartográficas a nivel nacional.
- Acceso a información estadística nacional.
- Capacitación especializada en estadística, demografía y cartografía.
- Charlas en el marco de las academias.

## **SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

### **Objetivos**

- Favorecer la toma oportuna de decisiones de los actores públicos y privados, mediante la producción y difusión de estadísticas oficiales demandadas por la agenda nacional.
- Establecer los mecanismos de coordinación y articulación interinstitucional de la producción estadística a través de los planes y estrategias, compromisos formales sectoriales e institucionales.
- Asegurar la calidad del desempeño institucional, mediante la implementación de un modelo de gestión organizacional integral y eficiente.

### **Líneas estratégicas**

- Fortalecimiento del programa de producción estadística.
- Fortalecimiento de los registros administrativos para la producción de estadísticas.
- Fortalecimiento de las estrategias formativas y de capacitación que impulsen la cultura estadística nacional.
- Producción de conocimiento.
- Normar la producción estadística.
- Articulación del Sistema Estadístico Nacional.
- Programa de desarrollo organizacional y gestión de la calidad.
- Desarrollar un modelo integral de gestión humana por competencias.
- Fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera.

- Fortalecimiento en la infraestructura tecnológica.
- Posicionamiento y reconocimiento de la imagen institucional.
- Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales, nacionales e internacionales.

## RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

### PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

#### **Criterio 1: Liderazgo**

##### ***Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.***

- 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.
- 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. 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 cada uno de los valores. La actividad se llamó “Pongámosles Rostro a nuestros valores”.

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

- Como forma de conocer el rendimiento, al momento de elaborar el POA, se establecen objetivos cuantificables, junto a los indicadores que nos permiten medir y evaluar el desempeño institucional.
- En la ONE estamos en el proceso de elaboración del tercer autodiagnóstico CAF y encaminados al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- Desde la Dirección General existe el compromiso con la innovación y mejora continua.

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

- 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.
- En la ONE se comunica a los empleados oportuna y permanentemente sobre temas claves y también en concordancia a sus responsabilidades.
- 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.
- 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.

### ***Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.***

- La Dirección Nacional participa en actividades que competen el quehacer estadístico nacional que se realizan desde el poder ejecutivo, legislativo y judicial.
- La ONE participó en la formulación del Plan Plurianual del Sector Público, donde se desarrollaron y priorizaron las políticas priorizadas para el gobierno.
- 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.

- La gestión comenzó desde septiembre de 2020 hasta agosto 2021 una serie de encuentros llamados Espacios de Diálogo donde la directiva ha organizado reuniones mensuales con grupos de interés.
- El equipo de comunicación de la ONE está trabajando una serie de cápsulas para promover el conocimiento del quehacer institucional.

## **Criterio 2: Estrategia y planificación.**

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

- Al momento de la elaboración del PEI 2021-2024 se hizo un análisis del entorno, tomando en cuenta los factores internos y externos.
- Para la formulación de los planes estratégicos se lleva a cabo un análisis de las reformas del sector público aplicables a la institución.
- Las capacidades de la organización se evalúan mediante análisis del entorno (FODA).

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

- La misión y visión están traducidos en objetivos estratégicos y operativos basados en las estrategias y políticas de gobierno.
- 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.

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

- 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.

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

- Desde la Dirección Nacional, existe una inclinación a la construcción de la cultura de innovación, creando espacios para el desarrollo entre organizaciones benchmarking/benchlearning.
- 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.

#### **Criterio 3: Personas.**

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

- 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.

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.

- 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.
- 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 y evaluaciones de desempeño, de acuerdo a los objetivos establecidos.

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

- 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.

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

- 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.
- 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.

## **Criterio 4: Alianzas y Recursos.**

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

- 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.
- En el documento de acuerdo interinstitucional se definen 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.

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

- 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.
- 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 Gubernamental. Igualmente, la fiscalización activa de las solicitudes de información que se reciben en la ONE.
- 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.

#### **Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

- La institución se apega a la Planificación Estratégica Institucional formulada en cuanto a la distribución de los recursos financieros aprobados.
- Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04.
- Existe descentralización financiera por área, manteniendo el control centralizado de las finanzas.

#### **Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

- 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.

- 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.
- 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. Podemos destacar que nuestro departamento de tecnología tiene implementado y documentado el SGSI, el cual trata de seguridad de la información.

#### **Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

- Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones se gestionan en la ONE en el marco de las normas y buenas prácticas recomendadas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de Información (OPTIC). La planificación estratégica y operativa de la institución muestra los productos y resultados de estas implementaciones. Anualmente la OPTIC hace una evaluación sobre el uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en las instituciones públicas y prepara el índice (iTICge) correspondiente.
- 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.

#### **Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

- 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.

## **Criterio 5: procesos**

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

- Se dispone de un sistema de documentación de procesos basado en la norma ISO 9001 donde están identificados, mapeados, descritos y documentados los procesos, en cada proceso documentado se identifican y asignan responsabilidades a los propietarios de los mismos.
- La ONE mantiene contacto de forma sistemática con instituciones que evidencian tener las mejores prácticas en gestión y temas estadísticos, en relación con los métodos y procesos de cualquier tipo, con el propósito de transferir el conocimiento y su aplicación.
- A medida que surge la necesidad, los procesos son revidados, asegurando la protección de datos, cumplimiento de normas e información del estado.

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

- Se realizan encuestas de satisfacción, tenemos un procedimiento de satisfacción al usuario, donde se especifican los mecanismos para emitir quejas o sugerencias.
- 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.
- 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.

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

- La ONE coordina los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y con las instituciones que componen el Sistema Estadístico Nacional.

- Mediante el servicio de Normas y Metodologías se desarrollan los instrumentos técnicos, los cuales sirven para normar, ordenar y estandarizar procesos estadísticos.

### **Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/clientes.**

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

##### ***Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:***

- 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%.

#### ***6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:***

##### ***Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.***

- Tenemos establecido el tiempo de espera para dar respuesta a las solicitudes de información genérica, el mismo es de 1 a 5 días laborables.
- 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. Durante el año 2020 no recibimos quejas ni sugerencias. En el año 2021, recibimos 1 sugerencia, 0 quejas.
- En la evaluación carta compromiso del periodo mayo 2020-abril2021, obtuvimos un resultado de un 90% de cumplimiento.
- 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.
- Hemos diseñado la primera versión Carta Compromiso, se está trabajando en el proceso de actualización de la Carta Compromiso. Tenemos en nuestra página web el catálogo de los servicios que ofrecemos.

- 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.

### **Criterio 7: resultados en las personas.**

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

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

- 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. En el último informe al cuarto trimestre del 2019, se presentan los resultados de los siguientes atributos:

Grado de amabilidad: el 97% de los encuestados indicó que recibió un trato amable.

Claridad de la información facilitada: el 69% encontró las informaciones muy claras; el 30% claras; el 1% medianamente claras.

Capacidad para facilitar soluciones: el 100% de los usuarios indicó que el empleado le facilitó soluciones.

Valoración general del servicio: el 81% de los usuarios valoró el servicio como excelente; el 13% como muy bueno; el 1% como bueno.

- El promedio de los resultados de la última evaluación del desempeño de 2019, por grupo ocupacional, es el siguiente:
  - V Dirección y supervisión 93.9%
  - IV Profesionales 95%
  - III Técnicos 94.2%
  - II Apoyo Administrativo 95.5%
  - I Servicios Generales 94.31%.

### **Criterio 8: resultados de responsabilidad social.**

#### **Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

- Hemos diseñado una política para la inclusión de políticas con discapacidad.
- La ONE ha tenido un impacto significativo en la sociedad aportando datos cartográficos y estadísticos como insumo para los siguientes proyectos: Mapa del delito (Policía Nacional), base cartográfica digital para la georreferenciación y localización de las llamadas de emergencias (911), Quisqueya Aprende Contigo, Seguridad vial. Cartografía censal para la distribución de los fondos municipales.

### **Criterio 9: resultados claves de rendimiento.**

- En cuanto a los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, se obtuvo un cumplimiento de un 90% en la auditoría realizada por el Ministerio de Administración Pública, la cual comprendía el periodo mayo 2020-abril 2021.
- 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. 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

## ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

### Áreas de mejora en los criterios facilitadores

#### Liderazgo

- No hemos implementado una adecuada Gestión de Riesgos.
- No hemos diseñado una metodología para la adecuada Gestión del Cambio.
- No se realizan evaluaciones grupales.
- No existe un sistema estándar para la premiación a los esfuerzos.
- No se ha realizado un proceso de levantamiento de necesidades de grupos de interés.

#### Planificación y estrategia

- Están identificados los grupos de interés, más no se ha elaborado un listado que abarque los grupos de interés relevantes y sus necesidades y expectativas.
- No existe evidencia de que se asegure disponibilidad para implementación de cambios planificados.
- No hay evidencia de una política de innovación.

#### Personas

- 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.
- En el año 2020 no se realizaron todos los acuerdos y evaluaciones de desempeño.
- No existe una política de igualdad de género.

- No contamos con innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.
- No existe un plan de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
- No se contempla la perspectiva de gestión de riesgos.
- No existe una evaluación de impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
- No existen buzones internos que propicien el aporte de ideas y sugerencias de los empleados.
- No se ha conformado la asociación de servidores públicos.

### Alianzas y recursos

- 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.
- 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.
- No se ha creado una metodología para medir los resultados y el impacto de los acuerdos de colaboración interinstitucional.
- No se ha creado la sistematización de la identificación de necesidades ONE a largo plazo alineadas a los productos del PEI ni de las APP proyectadas en la planificación nacional que demanden un componente estadístico.
- No 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.
- No existe una metodología que asegure la transferencia del conocimiento y una estrategia para retener el conocimiento clave.

- No se cuenta con el espacio físico para el aparcamiento suficiente para todos los empleados, visitante y ciudadanos de la institución.

### Procesos

- No están documentados todos los procesos de la institución.
- 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.
- No se ha elaborado la política de Género.

### **Áreas de mejora en los criterios de resultados**

#### Resultados en los ciudadanos/clientes

- No contamos con el mecanismo para conocer la imagen global de la organización y su reputación.
- No existen mediciones recientes que permitan conocer el grado de participación de los ciudadanos/clientes.
- No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la diferenciación de los servicios.
- No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.
- No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la agilidad de la organización.
- No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la digitalización de la organización.

### **Resultados en las personas**

- Desde el primer trimestre 2020, no se implementa la encuesta de satisfacción, por lo que no existe un plan de encuestas periódicas que permita determinar la percepción y el comportamiento organizacional.
- No existe una encuesta que permita determinar el conocimiento del personal sobre la misión, visión y valores.
- No existe una encuesta que permita determinar el nivel de participación de las personas en las actividades de mejora.
- 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.
- No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social 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.
- 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, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.

### **Resultados de la responsabilidad social**

- No se han realizado programas para la prevención de riesgos de salud y accidentes, dirigidos a los ciudadanos clientes.

### Resultados claves del rendimiento

- No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales.
- No se lleva a cabo auditorías internas.
- No hemos participado en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

## **CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS**

Este proceso de actualización de la guía CAF, implicó un proyecto de suma importancia y gran reto para la Oficina Nacional de Estadística, queda evidenciado el compromiso de la institución en la mejora continua y su interés en mantener altos niveles calidad en todos sus procesos y en la prestación de los servicios.

Dentro de los principales puntos fuertes de la institución se encuentran, la planificación estratégica; la cual está alineada al marco de resultados vinculados a las políticas priorizadas por la presente gestión del Gobierno del Cambio, la Estrategia Nacional de Desarrollo y las metas priorizadas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De igual forma se resalta el liderazgo participativo que se manifiesta desde la Dirección Nacional, lo que permite la generación de un ambiente de empoderamiento por parte de los colaboradores.

En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas, se elaborará un Plan de Mejora CAF, a partir del cual se llevaran a cabo un conjunto de actividades e implementación de metodologías, con el fin de identificar la causa raíz de cada oportunidad de mejora y accionar con miras a la eliminación de las mismas. Buscando así, convertir las áreas de mejora 2021 en puntos fuertes 2022.

## **ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA**