

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Oficina Nacional de Estadística_

FECHA:

Junio 2023_

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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>I) 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>La institución formula y desarrolla el Marco Institucional (misión, visión y valores), en cumplimiento con lo establecido en la Constitución de la República Dominicana y la Ley. No. 5096. Para esto se llevó a cabo una metodología de trabajo que incluyó reuniones plenarias, talleres, lectura de documentos y análisis, involucrando al personal técnico, administrativo y grupos de interés.</p> <p>La formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) se ha articulado con los compromisos derivados de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las Metas de Gobierno.</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. Matriz de alineación ONE con el PNPS</p>	<p>I</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 han establecido tres (3) valores que responden a la misión y visión de la institución. Estos se diseñaron teniendo como referencia el marco general de valores del sector público.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024 (pág. 26), propuesta de valores institucionales, arte con los valores</p>	
<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 de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</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>Evidencia: Carta de aprobación del PEI 2021-2024. MEPYD-INT-2021-06432.</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>Garantizamos una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Se proyectan en las pantallas de entrada a la institución y la dirección general de manera permanente. 2- Se encuentran en la parte posterior del carné de identificación del personal. 3- Se presentan al personal de nuevo ingreso durante la inducción. 	

	<p>4- Al personal fijo y partes interesadas, a través de correos, murales, POA, talleres etc.</p> <p>Se comunican a las partes interesadas a través de la página web institucional y la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Correos, carné institucional, fotografías de talleres, POA, página web y carta compromiso al ciudadano</p>	
<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>La misión, visión y los valores de la institución son revisados cada cuatro años y/o cuando surge la necesidad de adaptarlos de acuerdo con 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 General, en conjunto con los directores de las áreas de producción estadística está en contacto continuo con los tomadores de decisiones, 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>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez</p>	<p>En la ONE gestionamos la prevención de la corrupción y los conflictos de intereses a través del Comité de Integridad Gubernamental y por medio de la socialización de nuestro Código de Ética Institucional.</p>	<p>No contamos con un sistema interno para gestionar la prevención de comportamientos no éticos</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La ONE cumple con el sistema nacional de compras públicas que es vinculante a todas las instituciones del Estado.</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> <p>Formularios de compromiso ético firmado por comité de compras y persona encargada de almacén</p>	
<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 estos, 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>Se refuerza a través de la realización de actividades de integración, previamente planificadas en el POA de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias: Planificación de talleres de integración de las áreas (equipo directivo) y viernes temáticos de la institución</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 competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>1. La ONE cuenta con una estructura organizativa actualizada, con el acompañamiento y aprobación del MAP. La misma se define a través de los insumos de los/as directoras/es y encargadas/os de áreas.</p> <p>2. Los procesos se definen y elaboran con el acompañamiento de las áreas responsables aprobados por la MAE, posteriormente comunicado a través de correo electrónico a todo el personal de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organigrama aprobado través de la resolución 01-2021, manual de funciones, Manual de funciones de la ONE. 2. Lista de asistencia a socialización de organigrama aprobado. 3. Correo de remisión del manual de funciones. 4. Mapa de procesos aprobado. versión 02, junio 2022. 5. Procedimiento de diseño y control de documentos. PRO-GDC-001. 	

<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>En la institución se emplean objetivos y resultados cuantificables, 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</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 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>En la ONE aplicamos el enfoque de mejora continua, por lo que nos mantenemos constantemente revisando y mejorando nuestro sistema de gestión.</p> <p>Se ha fortalecido el proceso de compras para la inclusión y priorización de otros sectores, de acuerdo con DGCP</p> <p>Evidencia: proceso de compras y contrataciones, formularios y herramientas varias. Informes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas</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 estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se mantiene un monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativo a través de los informes trimestrales de avance del POA. Se ha establecido la presentación y monitoreo trimestral de estos avances en las reuniones del equipo táctico.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No hemos implementado una metodología para la Gestión de Riesgos.</p> <p>No hemos implementado una metodología para la gestión de los controles internos</p>

	<p>Informe de seguimiento de logros estratégicos y operativos.</p> <p>Reunión equipo táctico con presentación del monitoreo operativo IT del 2023</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>La ONE está en proceso de obtener la certificación ISO 9001:2015 para el producto “Encuesta nacional de Hogares de propósitos múltiples (ENHOGAR)”</p> <p>En la ONE estamos en el proceso de elaboración del quinto autodiagnóstico CAF y encaminados al fortalecimiento de nuestros Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencia: autodiagnóstico CAF 2023-2024, plan de mejora CAF 2023. Alcance del sistema del SGC. Informe de diagnóstico de la documentación de procesos de la ONE 2022. POA del departamento de Planificación y Desarrollo.</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>Tenemos una política de comunicaciones, donde están establecidos los mecanismos y herramientas de comunicación. DIE-PPE-01-P01.</p> <p>Evidencia: política de comunicaciones DIE-PPE-01-P01, 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>Desde el equipo directivo se comprende la importancia de tener procesos claros que permitan coordinar el trabajo en equipo. Se promueve el fortalecimiento y capacidad de los equipos para potenciar el trabajo en equipo.</p>	<p>No se encuentra centralizada la gestión integral de proyectos</p>

	<p>Evidencia: reuniones periódicas con el equipo directivo, aprobación por parte de la MAE para la consultoría de documentación de los procesos 2022.</p> <p>Fotos de experiencia de Team Building para fortalecer el trabajo en equipo</p> <p>Lista de asistencia de reuniones de seguimiento con los equipos de trabajo</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>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>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Desde la Dirección General existe el compromiso con la innovación y mejora continua.</p> <p>Se ha innovado en la forma de levantamiento de datos a través del uso de dispositivos móviles de captura.</p> <p>Evidencia: Correos institucionales, talleres tanto en el ámbito estadístico, como el ámbito humano, charlas dadas a los colaboradores.</p> <p>Fotos del uso de dispositivos móviles de captura en el levantamiento del proyecto XCNPV</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.		No hemos diseñado una metodología para la adecuada Gestión del Cambio

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>La Dirección General y nivel directivo 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. La MAE y el equipo directivo participa activamente en las actividades de integración.</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. Correos de invitación y participación en actividades de integración</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La ONE actualizó su Código de Ética en el 2019 Institucional donde se establece el respeto en todos los niveles. Cumplimiento de los lineamientos de la Ley No. 41 08 relativos a la igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Institucional, Plan de trabajo de implementación del Código de Ética, fotos de actividades de integración, acciones de personal.</p>	

	Procedimiento de reclutamiento y selección y publicación de vacantes	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<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>	
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>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>Evidencias: Plan de capacitación, resultados de la evaluación de desempeño anual</p>	No se realizan evaluaciones grupales
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La ONE estimula, anima y crea las condiciones necesarias para la delegación de responsabilidades atendiendo a las capacidades	

	<p>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, delegación o representación en ausencias por viajes, vacaciones o licencia de personal directivo, delegación de representación de la MAE</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>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: Programa Anual de Capacitación, convocatorias a cursos, talleres y capacitaciones, listados de asistencia, fotos. Reportes de asistencia a talleres nacionales e internacionales, certificados</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Desde la dirección general se reconoce los esfuerzos y logros de los equipos a través del reconocimiento entregado a su persona líder.</p>	<p>No existe una política institucional para la premiación a los esfuerzos</p>

	Evidencia: Reconocimiento de logros y esfuerzo entregado a equipo en abril 2023	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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.	Tenemos identificados nuestro grupo de interés, así como sus necesidades y expectativas. Evidencia: Caracterización de las partes interesadas. Mesas temáticas, levantamiento de necesidades y expectativas de instituciones y personas usuarias del Plan Estadístico Nacional, informes de identificación de necesidades	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La Dirección General participa en actividades que competen el quehacer estadístico nacional que se realizan desde el poder ejecutivo, legislativo y judicial.	

	<p>Evidencia:</p> <p>Fotografías de eventos, listas de asistencia.</p>	
<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 Nacional Plurianual del Sector Público, donde se desarrollaron y priorizaron las políticas priorizadas para el gobierno.</p> <p>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.</p> <p>La ONE está alineada a la END a través de la línea de acción 1.1.1.9. y al PNPSP a través de la política priorizada 31.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Matriz de alineamiento estratégico superior, Matriz del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Matriz preliminar de indicadores del Plan Nacional Plurianual del Sector Público</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se identifican las políticas de gobierno y se incorporan en los planes estratégicos y operativos. El objetivo de la institución está alineado con los objetivos del PNPSP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Matriz de alineamiento estratégico superior, Matriz del Plan Plurianual del Sector Público, informes de seguimiento trimestral del POA</p>	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución ha realizado Espacios de Diálogo con grupos de interés. Desde el departamento de comunicaciones se tiene planificado la realización de espacios de diálogos con otros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes, POA departamento de comunicaciones</p>	<p>No se ha definido una metodología para creación de ecosistemas de datos con grupos de interés</p>
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El equipo directivo asiste a reuniones y conversatorios organizadas por asociaciones profesionales.</p> <p>Evidencias: Invitación a participar, Fotografías de participación</p>	
<p>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.</p>	<p>El equipo de comunicación de la ONE está trabajando una serie de cápsulas para promover el conocimiento del quehacer institucional.</p> <p>La ONE desarrolla un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés, a través de la publicación continua de informaciones actualizadas y relevantes.</p> <p>Evidencias: Publicaciones de Redes sociales de la ONE, notas de prensa remitidas y productos estadísticos compartida</p>	

--	--	--

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	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Tenemos identificados nuestro grupo de interés, así como sus necesidades y expectativas. Evidencia: Caracterización de las partes interesadas	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	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)	
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.	Las capacidades de la organización se evalúan mediante análisis del entorno (FODA). Evidencia: Análisis FODA	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La misión y visión están traducidos en objetivos estratégicos y operativos basados en las estrategias y políticas de gobierno. Evidencia: M atriz de Alineamiento Estratégico Superior	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Para los procesos estratégicos de producción y difusión estadística se involucran los grupos de interés y expertos, ej.: la creación de la estrategia de comunicación del censo, la boleta	

	<p>censal, las boletas de todas las encuestas de hogares.</p> <p>Evidencia: Minutas de reunión (por ubicar con censos, encuestas y comunicaciones)</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>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 2022, Proyectos de inversión</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>Se elaboran y publican anualmente el presupuesto y Plan Anual de Compras.</p> <p>Evidencia: Links Presupuesto 2023, PACC 2023</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 2023, Estructura organizacional aprobada.</p>	

<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>Los planes por área con sus indicadores están elaborados partiendo de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: POA 2023</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>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.</p> <p>Evidencia: PPT, correos, material POP, redes sociales, actividades de integración, reuniones de seguimiento</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>Se realiza seguimiento trimestral y monitoreo mensual de la planificación, además de reuniones periódicas del grupo táctico para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> <p>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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se tiene un proceso sistematizado que soporte la identificación de impulsores de innovación
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.	<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</p>	No existe información documentada, que indique como se deben llevar a cabo los benchmarking/benchlearning
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No hay evidencia de una política de innovación
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.	<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. Formulario de solicitud de mejora de procesos</p> <p>Evidencia: Correos de solicitud de parte de la Dirección General y Comunicaciones</p>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No existe evidencia de que se asegure disponibilidad para implementación de cambios planificados

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo
SGC-MAP

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>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, así como el levantamiento de las necesidades de personal por área para la planificación anual.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de detección de necesidades, plan de capacitación anual, levantamiento de personal por áreas, y la planificación anual remitida al MAP</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>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 General y los Manuales de Funciones y de cargos actualizados.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de reclutamiento y selección, plan de compensación y beneficios. MOF y Manual de Cargos por aprobados por resolución del MAP</p>	<p>No se ha diseñado una política que incluya de forma clara la promoción, remuneración desarrollo, delegación</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>Existen políticas controladas de gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia y planificación de la organización.</p> <p>Evidencias: Políticas de RRHH colgadas en el sistema documental de procesos, control de asistencia, los criterios sociales quedan establecidos de acuerdo a la Ley de Función Pública. Modelo de inclusión de personas con discapacidad.</p>	<p>No se ha diseñado una política de responsabilidad social</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se realizan concursos de oposición para que los colaboradores/as 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. De igual forma se le da la oportunidad de crecimiento a través de la oportunidad de ocupar de manera interina y en suplencia cargos superiores.</p> <p>Evidencias: Convocatorias, comunicaciones recibidas y enviadas al MAP, calificaciones, entre otros. Acción de personal suplencia e interinato</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</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 y evaluaciones de desempeño, de acuerdo con los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Acuerdos de desempeño, evaluaciones de desempeño, procedimiento gestión y evaluación de desempeño	
6) 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>Durante el año 2022 contratamos la persona responsable de la coordinación de igualdad de género. Desde la Oficina Nacional de estadística, generamos informes institucionales estadísticos desagregados por sexo. Contamos con un comité de Igualdad de Género.</p> <p>Evidencia: Acción de personal coordinadora de género. Informe trimestral de RRHH.</p>	No existe una política de igualdad de género.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>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>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	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	

	<p>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>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>La ONE está abierta a nuevas e innovadoras formas de aprendizaje, a través de: Actividades realizadas en los viernes temáticos. Team bulding, aprendizaje electrónico. Garantizando un perfil adecuado de los facilitadores/as que requerimos para nuestras capacitaciones, y que se impartan teniendo en cuenta las características del público al que se dirijan, con el objetivo de que puedan desarrollar procesos de enseñanza con el uso de medios digitales y que desarrollen las competencias que se precisen para luego poner en práctica lo aprendido.</p> <p>Evidencia: Capacitaciones virtuales, lista de participantes team. Convocatoria del viernes temático realizado para aprender la manera de realización de Encuestas de Hogares.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>En la ONE se realiza el Plan de Capacitación con todas las necesidades, competencias y habilidades blandas que se requieran desarrollar, así como esas habilidades gerenciales y de liderazgo.</p>	

	<p>Evidencias: Planes de capacitación. Programa de charlas y actividades</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No existe un plan de tutoría, mentoría y asesoramiento individual
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se promueve la movilidad interna y se apoya la externa de los colaboradores/as mediante concursos internos, traslados, promociones y ascensos.</p> <p>Evidencias: Acciones de personal, convocatoria de concursos.</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>Para implementar nuestro plan de capacitación, nos aseguramos de precisar el perfil de los facilitadores/as que requerimos para nuestras formaciones, y que se impartan teniendo en cuenta las características del público al que se dirijan, con el objetivo de que puedan desarrollar procesos de enseñanza con el uso de medios digitales y que desarrollen las competencias que se precisen para luego poner en práctica lo aprendido.</p> <p>Para las capacitaciones técnicas que se ofrecen a través de la ENE, se cuenta con una plataforma de enseñanza en línea (Moodle). por nuestra Escuela Nacional de Estadística. Contamos con recursos didácticos audiovisuales para cursos sincrónicos, asincrónicos e híbridos.</p> <p>Evidencia: Plataforma de enseñanza en línea (Moodle)</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.	Se realizan actividades formativas y el desarrollo en diversas áreas. Evidencias: Planes de capacitación institucional y del Comité de Ética, Programas de servicio al personal	No se contempla la perspectiva de gestión de riesgos.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No existe un análisis del retorno de inversión, ni de evaluación de impacto de los programas de formación y desarrollo de las 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
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Continuamente se llevan a cabo actividades donde se promueve la cultura de diálogo y comunicación abierta, creando el ambiente para que los colaboradores/as sientan la libertad de aportar ideas. Existen también los Buzones de Sugerencias. Evidencias: Listado de talleres, invitación y fotos de los Viernes Temáticos, del Programa de la Mano con RRHH con cada área y del Team Building. Informes de No Conformidad que se realizan en recursos humanos sobre lo obtenido en los buzones de sugerencia, donde se refleja la medida o acción a realizar. Correo de la MAE	

<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>Existe un Programa de la Mano con Recursos Humanos donde en actividades individuales con cada área, se tiene un espacio para escucharlos, darles respuestas y/o tomar en consideración sus dudas, inquietudes, quejas y sugerencias o propuestas.</p> <p>Evidencias: Invitación y fotos del Programa de la Mano con RRHH con cada área. Informes de No Conformidad que se realizan en recursos humanos sobre lo obtenido en los buzones de sugerencia, donde se refleja la medida o acción a realizar</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 identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Contamos con una asociación de servidores públicos ASP, que funge como representante de los colaboradores y vela por su bienestar.</p> <p>Evidencia: Resolución Núm. 269 que aprueba la ASP-ONE.</p>	<p>La ASP no se involucra en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la 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>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: Acuerdos de desempeño, listados de asistencia y minutas de reuniones con estos fines</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>Se realizan diversas encuestas a los empleados y se definen las acciones de mejora correspondientes. Evidencias: Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional 2021. Solicitud de la encuesta de clima para el 2023. Planificación de encuestas 2023</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>La ONE busca ofrecer las mejores condiciones posibles para la seguridad laboral. Durante el año 2023 se solicitó a IDOPPRIL un levantamiento para la evaluación de riesgos laborales. Contamos con un comité de seguridad. Evidencias: Informe de evaluación de riesgos laborales 2023. Programa Integral de Bienestar ONE.</p>	<p>No se cuenta con los recursos necesarios para asegurar las condiciones óptimas</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 parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se garantizan las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores/a. Evidencias: Evidencia de flexibilidades, aplicación de la Ley 41-08, política para el control de asistencia. Permisos de lactancia, permisos</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se presta atención especial a las necesidades de los grupos vulnerables (personas víctimas de violencia, personas que viven en lugares vulnerables) Evidencias: Acción de personal, permisos ante alertas de inundaciones (correos) Informes con los casos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	particulares, incluyendo el diagnóstico correspondiente	
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>Se implementan métodos de beneficios y recompensas al Personal (seguro complementario de salud, salas de relajación, terapias psicológicas).</p> <p>Evidencias: Plan de Compensación y Beneficios, viernes temáticos, plan de bienestar y salud</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
La Organización:		
1) 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, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	La ONE establece en la metodología para la elaboración de planes estadísticos la necesidad de identificar los productores de estadísticas del Sistema Estadístico Nacional y las personas usuarias especializadas de información, siendo estos grupos los principales socios de la ONE, atendiendo al rol de coordinación de la producción estadística del SEN establecido en la ley 1-12. Se tienen identificado directorios con los miembros del SEN y los usuarios	

	<p>especializados a los cuales se les realiza consultas para la elaboración y/o actualización del Plan Estadístico Nacional.</p> <p>Evidencias: Metodología para la elaboración de planes estadísticos Directorio de miembros del SEN Directorio de usuarios especializados</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>La ONE gestiona la firma de acuerdos de colaboración interinstitucional, con el objetivo de cumplir con metas estratégicas de la ONE y de la/s instituciones firmantes y con miras a fortalecer la gestión institucional y la producción estadística nacional. De igual manera se realizan acuerdos sectoriales para la conformación de Comités Técnicos o mesas técnicas y alianzas con homólogos y organismos internacionales.</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>Directorio de organismos internacionales. Convenios para la formación de Comités Técnicos Sectoriales (CTS), convenios con los sectores: agropecuario, migración, para la transformación digital, comercio exterior, Comité de pobreza.</p>	<p>No se ha creado un directorio de instituciones que incluya la identificación y clasificación de acuerdo con su potencial, experiencia y fortalezas que sean de beneficio para la ONE y el SEN.</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>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>En el año 2022 se diseñó el primer borrador de la metodología para medir los resultados y el impacto de los acuerdos de colaboración interinstitucional.</p> <p>Para los Comités Técnicos Sectoriales o Mesas Técnicas en el acta constitutiva se establecen las funciones de los miembros de la mesa, así como la elaboración de planes de trabajo anual y el informe de cumplimiento anual.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y plan de trabajo, reporte de avance de plan de trabajo, borrador de metodología, actas constitutivas de CTS o mesas técnicas, planes de trabajo anual mesas en funcionamiento e informes de cumplimiento</p>	<p>No se ha concluido con la metodología final para medir los resultados y el impacto de los acuerdos de colaboración interinstitucional</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</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</p>

		proyectadas en la planificación nacional que demanden un componente estadístico
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.	Este requerimiento se asume de acuerdo con 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 de estas. Evidencia: Publicaciones, adjudicaciones, habilitaciones, informes periciales, etc.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	ONE cuenta con un sitio Web y un centro de servicio de información 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 mensuales sobre 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.	

	<p>Se cumple con los requerimientos de datos abiertos al publicar bases de datos anonimizadas de diferentes productos estadísticos sectoriales.</p> <p>Evidencias: Portal web www.one.gob.do, redes sociales, informes de transparencia, portal del Sistema documental, Informe mensual de evaluación DIGEIG, apartado de transparencia en www.one.gob.do, Subportal datos abiertos apartado de Base de datos de la página de la ONE</p>	
<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>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>Para la elaboración del Plan Estadístico Nacional, principal instrumento de planificación estadística de las Oficinas Nacionales de Estadísticas a nivel mundial, se realizan procesos de consultas con las instituciones del Sistema Estadístico Nacional para validar el marco estratégico y plan de acción de los planes, de igual modo, se realizan consultas con las personas usuarias para el levantamiento de las necesidades de información que presentan y la validación del marco estratégico y plan de acción.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>Encuestas de satisfacción, resultados e informes de encuestas. Invitaciones a participar en las consultas, Resultado de validación del marco estratégico y plan de acción del PEN con las instituciones del SEN y resultado de levantamiento con las personas usuarias</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>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>Se cuenta con un esquema de trabajo para recoger los datos de los procesos de consultas con los productores de datos y usuarios del SEN mediante formularios electrónicos y se procesan la información para el posterior estudio en matrices de Excel.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de las encuestas. Informe de consultas a productores y personas usuarias. Formulario para las consultas y plan de resultados</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>En el 2022 se lanzó la actualización de la carta compromiso al ciudadano, en el brochure se explican a los clientes los servicios que brinda la ONE, los estándares de calidad. En la página web se presenta el catálogo de servicios con el proceso para la solicitud, así como la</p>	

	<p>actualización de la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Carta compromiso 2022-2024. Carta Compromiso al Ciudadano - Oficina Nacional de Estadística (ONE) Catalogo de Servicios en la página de la ONE Oficina Nacional de Estadística (ONE) en la pestaña servicios. 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:		
<p>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>	<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>	

	Estructura programática. Ejecución presupuestaria	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La institución tiene una metodología de Análisis de Riesgos con la cual se analizan los proyectos y diferentes procesos de la ONE. Evidencias: <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. 	No se cuenta con una metodología de análisis de riesgo implementada en todos los procesos de la institución
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.	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04. Evidencias: Certificado de DIGECO Publicaciones en el sub portal de transparencia del sitio web. Informes de ejecución trimestral	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	Se asegura la gestión a través de sistemas de control de la ejecución presupuestaria. Evidencia: Reporte del SIGEF.	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
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.).	La institución se apega a los requerimientos del sector público asociados al sistema de control presupuestario y de costos.	

	<p>En el presupuesto general se contemplan actividades programáticas de género/diversidad, etc.</p> <p>Evidencias: Presupuesto plurianual, presupuestos por proyectos</p>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Existe descentralización financiera por área, manteniendo el control centralizado de las finanzas en la dirección administrativa-financiera.</p> <p>Evidencias: Matriz presupuestaria de cada área, Informe de programación financiera por área, reportes del SIGEF</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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 resiliencia y la flexibilidad de la organización.	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	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>su aprendizaje, conocimiento e implementación.</p> <p>Evidencia: Sistema documental, listado maestro de documentos, socializaciones de procedimientos</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</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>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Através del aprovechamiento de la transformación digital, desde la ENE se ha puesto a disposición los programas formativos en la plataforma de enseñanza virtual- ENE virtual. De igual modo se han potenciado las habilidades digitales a través del uso del office 365, en el año 2023 se realizó un viernes temático cuyo tema principal fue la Transformación digital, donde se dieron charlas</p>	

	<p>y talleres. En el plan de capacitación se incluyen actividades formativas que permiten aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencias: Imagen del Moodle Plan de capacitación Convocatoria a viernes temáticos. Número de licencias de office 365</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</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>La ONE participa de la Red de Transmisión del Conocimiento (RTC), mecanismo a nivel regional donde se comparten buenas prácticas, metodologías, etc. Se establecen espacios de colaboración con instituciones homologas para adquirir informaciones relevantes relacionadas al quehacer estadístico.</p> <p>Evidencias: Acuerdos interinstitucionales donde se especifica como línea de trabajo la interoperabilidad, Convocatorias de a RTC. Fotos de participación en encuentros con homólogo</p>	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</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:</p> <p>Procedimientos y controles, acuerdos de confidencialidad, protocolos de resguardo de las bases de datos.</p> <p>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>Se cuenta con un INTRANET donde se encuentra el sistema documental y toda la información institucional.</p> <p>Cada área tiene carpetas compartidas donde se guardan documentos operativos propios del área.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias: Captura de pantalla del INTRANET. Correos de Recursos Humanos de publicación de procedimientos, políticas, etc. Captura de pantalla con carpeta compartida</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>Los sistemas de difusión implementados permiten el acceso a toda la información y datos abiertos relevantes 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.</p> <p>Evidencias: Sitio web de la ONE, item de datos y estadísticas</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>No se cuenta con una estrategia para retener el conocimiento clave ante la salida de personal</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones se gestionan en ONE en el marco de las normas y buenas prácticas recomendadas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de Información (OGTIC); Alineada con planificación estratégica y</p>	

	<p>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>La planificación estratégica y operativa de la institución muestra los productos y resultados de estas implementaciones.</p> <p>Evidencias: PEI, informe de seguimiento del PEI y el POA, reporte del iTICge de la OPTIC.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se investigan y estudian el costo-efectividad de todas las necesidades tecnológicas de ONE.</p> <p>Se realizan dimensionamientos de la plataforma tecnológica para asegurar la alta disponibilidad de los servicios y asegurar la continuidad de estos, apoyando el principio de "eficiencia del gasto" que permite que las inversiones sean sostenibles en el tiempo.</p> <p>Evidencia: Presupuesto anual para TI. informes de los análisis realizados</p>	<p>No existe un plan para la selección de las tecnologías con más rigurosidad</p>

<p>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>	<p>Se tiene implementado el portal de datos abiertos de la ONE. Evidencias: Portal de Datos Abiertos. http://datos.gob.do/organization/oficina-nacional-de-estadistica.</p>	<p>No se cuenta con un plan de acción para el aprovechamiento del Big Data en la producción de las estadísticas. Se necesita continuar con la automatización de los procesos de la ONE.</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Se utiliza la tecnología para apoyar a los usuarios internos garantizándoles un ambiente colaborativo de intercambios de informaciones y comunicación. Toda la información es respaldada a través de nuestro servidor.</p> <p>Se están realizando levantamientos de información tanto interna como en los programas estadísticos nacionales utilizando plataforma de encuestas en línea. Evidencia: Número de licencias de office 365. Captura de Office365 (Teams, OneDrive etc.). Captura de la plataforma en línea encuestas.one.gob.do.</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>Se siguen adoptando tecnologías para el procesamiento estadístico, estas incluyen: 1) Dispositivos electrónicos para la recolección de datos. 2) Interconexión electrónica con las instituciones del Estado para extraer en línea los insumos que requiere la ONE para preparar las estadísticas; y para ofrecer a las instituciones los datos que requieran de ONE. 3) El procesamiento OLAP para facilitar el acceso y uso de las estadísticas.</p>	<p>No hemos finalizado con la implementación de la plataforma institucional de RRHH para centralizar la gestión de los servicios de personal</p>

	<p>4) La adopción de instrumentos de recolección de información y georreferenciación digital para captura de datos.</p> <p>5) Adopción de modelos de gestión en mejores prácticas internacionales en la gestión de servicios TIC</p> <p>Evidencias: Informes de los censos y encuestas realizados. Captura de las interconexiones con la JCE, DGA. Publicaciones de las bases de datos en el portal ONE Link de REDATAM Procesamiento datos en línea de las bases de datos estadísticas Captura de formularios electrónicos de levantamiento de información</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>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 disponibilidad de la información</p> <p>Evidencias: Política General de Seguridad de la Información</p>	
<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>Nuestra página web cuenta con el menú de accesibilidad.</p> <p>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
La Organización:		
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>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: Solicitud mantenimiento y formulario de recibido conforme, pagos a la gobernación, correos informativos a todo el personal</p>	No contamos con un plan de mantenimiento preventivo de equipos
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Contamos con una rampa para el acceso al Centro de Servicio de Información y ascensores.</p> <p>Evidencia: Foto de rampas y ascensores.</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.		No existe una política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No disponemos de instalaciones para actividades de la comunidad. De acuerdo nuestra naturaleza y ubicación en un edificio donde hay varias instituciones.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se realizan el mantenimiento a los vehículos de la institución y a la planta eléctrica. Evidencia: Solicitud de mantenimiento de vehículos de motor y planta eléctrica y formulario de recibido conforme	
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).	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. Evidencias: Ubicación física de la Sede Central	No se cuenta con el espacio físico para el aparcamiento suficiente para todos los empleados, visitante y ciudadanos de la institución

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
La Organización:		
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.	Se tienen identificado, mapeado, descrito y documentado un proceso de los dos procesos misionales. Se dispone de un sistema de documentación de procesos basado en la norma ISO 9001 Evidencias:	

	Sistema Documental de Procesos. Mapa de proceso de junio 2022	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Existe un sistema documental, donde los colaboradores pueden ver de forma digital, toda la documentación vigente controlada. Evidencias: Sistema Documental de Procesos.	
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.		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
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Mediante el procedimiento de diseño y control de documentos plasman los lineamientos para la asignación de responsabilidades, las mismas son visualizadas en las políticas, procedimientos, manuales elaborados. Estos tienen secciones donde especifican las funciones de los involucrados. En ese mismo orden, se evidencia la asignación de responsabilidades para el cumplimiento de los procesos: en los Planes operativos Anuales, en el Manual de organización y funciones y el Manual de cargos donde se definen las responsabilidades de las áreas funcionales de la	

	<p>institución, así como de los cargos en cada descriptivo de puestos de cada una de las áreas.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Diseño y Control de Documentos. Procesos, procedimientos, manuales y políticas documentados. Manual de Organización y Funciones (MOF). Manual de Descriptivos de Puesto.</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: Procedimientos documentados.</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 internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La ONE mantiene contacto de forma sistemática con instituciones que evidencian tener las mejores prácticas en gestión y temas estadísticos, en relación con los métodos y procesos de cualquier tipo, con el propósito de transferir el conocimiento y su aplicación.</p> <p>Evidencias: Visitas de benchmarking, fotos, listas de asistencia, invitaciones a cursos, foros, talleres, simposios y encuentros internacionales</p>	<p>No está definida una metodología que impulse la innovación y la optimización</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de</p>	<p>Se establecen indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos a través de los Planes Operativos Anuales (POA),</p>	

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	acuerdos de desempeño y la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano, acuerdos de niveles de servicios, Sistema de Encuestas de Satisfacción de Usuarios, POA.	
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).		No se revisan y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos)

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:		
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.	Se realizan encuestas de satisfacción, tenemos un procedimiento de satisfacción al usuario, y quejas y sugerencias donde se especifican el tiempo y los mecanismos para emitir quejas o sugerencias. Dentro de los objetivos de la Calidad 2023 tenemos, alcanzar un nivel de satisfacción del 90%, dicho porcentaje se estableció a raíz de los resultados de la encuesta de satisfacción 2022. Evidencias: Resultados de encuesta 2022 procedimiento de satisfacción al usuario, procedimiento de quejas y sugerencias, objetivos de la calidad 2023.	

<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>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>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		<p>No se ha elaborado la política de Género.</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>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: Publicaciones en papel y electrónicas, pancartas, folletos, brochures, carta compromiso, página web, ofertas formativas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La ONE coordina los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y con las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>instituciones que componen el Sistema Estadístico Nacional.</p> <p>Evidencias: (Convenios, Interinstitucionales, minutas de reuniones)</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se mantiene una comunicación directa con las instituciones del Sistema Nacional de Estadística, donde se intercambian datos e informes estadísticos.</p> <p>Evidencia: Correos, convenios.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En la ONE existen distintos comités de trabajo, incluso el comité de compras quienes interactúan distintos proveedores de servicios y demás organizaciones.</p> <p>Evidencias: (Comité de Compras).</p>	
<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>Existen varios procesos comunes, donde interactúan diferentes unidades.</p> <p>Evidencia: Manuales de procedimientos internos, Gestión por procesos, actualización guía CAF, elaboración de la carta compromiso</p>	<p>No se ha definido un mecanismo formal de incentivo para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales</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>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</p>	

	<p>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>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</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: (Convenios, Interinstitucionales, minutas de reuniones).</p>	

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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la</p>		<p>No contamos con el mecanismo para conocer la imagen global de la organización y su reputación.</p>

<p>organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>		
<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>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada, en las cuatro dimensiones de medición, obtuvimos los siguientes datos:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia/confiabilidad 83.33%. • Capacidad de respuesta 89.33% • Profesionalidad/confianza 90% • Empatía/Accesibilidad 93.33% <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 85.71% • Profesionalidad/confianza 89.61% • Accesibilidad 87.01% • Claridad de la información 89.61% <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 97.3% • Profesionalidad/confianza 97.3% • Accesibilidad 99.3% • Claridad de la información 98% <p>En los resultados de la encuesta interna de satisfacción obtuvimos los siguientes resultados:</p> <p>Mayo-julio 2022</p> <p>Servicio de información estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad: 89% • Accesibilidad 81% • Amabilidad: 93% 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad 89% <p>Servicio de actividades formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad: 94% • Accesibilidad 90% • Amabilidad: 90% • Profesionalidad 90% <p>Servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad: 100% • Accesibilidad 100% • Amabilidad: 100% • Profesionalidad 100% <p>Septiembre 2022-febrero 2023</p> <p>Servicio de información estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad: 100% • Accesibilidad 94% • Amabilidad: 100% • Profesionalidad 100% <p>Servicio de actividades formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad: 97% • Accesibilidad 100% • Amabilidad: 97% • Profesionalidad 100% <p>Servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad: 100% 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 100% • Amabilidad: 100% • Profesionalidad 100% <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021,2022 y 2023. Informe de la encuesta interna de satisfacción primer semestre 2022-septiembre 2022-febrero 2023</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No existen mediciones recientes que permitan conocer el grado de participación de los ciudadanos/clientes.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>Las evaluaciones de las divisiones de transparencia y calificaciones emitidas por DIGEIG:</p> <p>Las calificaciones obtenidas durante el año 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 86. • Febrero 97. • Marzo 96. • Abril 95. • Mayo 98. • Junio 98. • Julio: 89. • Agosto 90.25. • Septiembre 90.45 • Octubre 75.3. • Noviembre: 78.9. • Diciembre 85.65. <p>2022:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Enero 90.35. • Febrero 87.85. • Marzo 88.65. • Abril 91.4. • Mayo 94.35. • Junio 90.9. • Julio: 95.95. • Agosto 96.8. • Septiembre: 98. • Octubre: 100. • Noviembre: 100. • Diciembre 99.33. <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 99.78. • Febrero 100. • Marzo: 100. • Abril: 100. <p>Evidencia: Reportes de calificaciones de DIGEIG 2021-2023</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, medimos la confianza generada en los clientes/ ciudadanos, los resultados son los siguientes:</p> <p>2021: 90% de satisfacción.</p> <p>2022: 89.61% de satisfacción.</p> <p>2023: 97.3% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021-2023</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, medimos la confianza generada en los clientes/ ciudadanos, los resultados son los siguientes:</p> <p>2021: 90% de satisfacción. 2022: 89.61% de satisfacción. 2023: 97.3% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021-2022-2023</p>	
<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>	<p>En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada, en las cuatro dimensiones de medición, obtuvimos los siguientes datos:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía/Accesibilidad 93.33% <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 99.3% <p>En los resultados de la encuesta interna de satisfacción obtuvimos los siguientes resultados:</p> <p>Mayo-julio 2022</p> <p>Servicio de información estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 81% <p>Servicio de actividades formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 90% 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías. <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 100% <p>Septiembre 2022-febrero 2023</p> <p>Servicio de información estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 94% <p>Servicio de actividades formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 100% <p>Servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 100% <p>Evidencia:</p> <p>Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021,2023. Informe de la encuesta interna de satisfacción primer semestre 2022-septiembre 2022-febrero 2023</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En 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. En los resultados de la encuesta interna de satisfacción del primer semestre 2022, en la pregunta sobre la calidad del contenido de la</p>	

	<p>actividad formativa, un 92% se encuentra satisfecho.</p> <p>En los resultados de septiembre 2022-febrero 2023, en la pregunta sobre la calidad del contenido de la actividad formativa, un 94% se encuentra satisfecho.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021. Informe de la encuesta interna de satisfacción 2022-2023</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la diferenciación de los servicios
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación
6) Agilidad de la organización.		No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la agilidad de la organización
7) Digitalización en la organización.	<p>Medimos la digitalización en la organización a través de la medición de la satisfacción del uso de soporte en línea, en la Encuesta Nacional de Calidad. Los resultados son los siguientes:</p> <p>2022: 95.24 %</p> <p>2023: 86%</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El tiempo de espera para dar respuesta a las solicitudes de información genérica, es de 1 a 15 días laborables.</p> <p>Evidencia: Ley 200-04, objetivos de calidad 2023</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>El tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias recibidas, es de 15 días laborables, de acuerdo con lo establecido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Durante el año 2020 no recibimos quejas ni sugerencias.</p> <p>En el año 2021 recibimos 1 sugerencia, 0 quejas. En el año 2022 no recibimos quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia: Matriz de Quejas y Sugerencias.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>En la evaluación carta compromiso del periodo mayo 2020-abril2021, obtuvimos un resultado de un 90% de cumplimiento.</p> <p>En el 1er informe 2023 de seguimiento a los compromisos de calidad, los resultados fueron los siguientes:</p>	

	Servicios	Atributos	Meta	Resultados
	Actividades Formativas	Profesionalidad	90%	100%
		Amabilidad	90%	97%
	Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%	100%
		Accesibilidad	85%	100%
	Información Estadística	Fiabilidad	85%	100%
		Amabilidad	90%	100%
	<p>Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso. Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano 2023</p>			
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Actividades Formativas Profesionalidad: meta 90% resultado 100% Amabilidad: meta 90% resultado 97%</p> <p>Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías Fiabilidad meta 85% resultado 100% Accesibilidad: meta 85% resultado 100%</p> <p>Información Estadística Fiabilidad meta 85% resultado 100% Amabilidad meta: 90% resultado: 100%.</p> <p>Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso. Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano 2023</p>			

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 4 formas de comunicación y participación ciudadana: 1-via telefónica. 2-via web. 4-Correos electrónicos.</p> <p>Evidencias: enlaces, capturas de pantallas de los medios, formularios físicos de solicitud de información, correos electrónicos, CCC.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Conforme la información solicitada en por la resolución 2-2021 emitida por la DIGEIG, con información específica para transparentar, tenemos el portal de transparencia, la misma es medida por la división de monitoreo de divisiones de transparencia. Los resultados son los siguientes:</p> <p>Las calificaciones obtenidas durante el año 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 86. • Febrero 97. • Marzo 96. • Abril 95. • Mayo 98. • Junio 98. • Julio: 89. • Agosto 90.25. • Septiembre 90.45 • Octubre 75.3. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Noviembre: 78.9. • Diciembre 85.65. <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 90.35. • Febrero 87.85. • Marzo 88.65. • Abril 91.4. • Mayo 94.35. • Junio 90.9. • Julio: 95.95. • Agosto 96.8. • Septiembre: 98. • Octubre: 100. • Noviembre: 100. • Diciembre 99.33. <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 99,78. • Febrero 100. • Marzo: 100. • Abril: 100. <p>Evidencia: Reportes de calificaciones de DIGEIG 2021-2023. Enlaces de la división de transparencia, y los resultados de las evaluaciones</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Los resultados de la organización están disponibles 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.

El POA 2022 está conformado por 87 productos, de los cuales 73 de estos se encuentran en proceso, 2 atrasados, 9 programados y 3 inhabilitados. En ese sentido, el avance correspondiente al periodo enero – marzo fue de 24.91%, y un cumplimiento del 89.46% respecto al total de los entregables programados para cada producto.

El POA 2023 está conformado por 97 productos, de los cuales 4 de estos de se encuentran completados, 73 en proceso y 20 programados. En ese sentido, el avance correspondiente al periodo enero – marzo fue de 26%, y un cumplimiento de indicadores de 93%, con respecto a lo planificado.

Evidencia: Informes de Seguimiento Plan Operativo Anual.

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Los datos abiertos están disponibles en nuestra página web, estos son actualizados todos los meses. 2021: enero-diciembre 5/5 2022: enero-junio 0/5. Julio-diciembre 5/5. 2023: enero-abril 5/5. Evidencia: http://datos.gob.do/organization/oficina-nacional-de-estadistica.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de servicio es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. Evidencia: Página web/contacto</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en la Ley 200-04, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables. Evidencia: Carta compromiso, Ley 200-04</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El tiempo de respuesta para las solicitudes de las informaciones, es de 15 días laborables. Evidencia: Informes SAIP</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</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 libres de costo. Evidencia: Servicios – Portal Web: http://www.one.gob.do</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>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 2</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>No tenemos evidencia de la medición del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios</p>
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>2020 no se recibieron sugerencias o quejas relacionadas a la innovación (0). 2021 no se recibieron sugerencias o quejas relacionadas a la innovación (0). 2022 no se recibieron sugerencias o quejas relacionadas a la innovación (0). 2023 no se recibieron sugerencias o quejas relacionadas a la innovación (0).</p> <p>Evidencia: Matriz de quejas y sugerencias</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Dentro de los métodos nuevos esta la disponibilidad de las capacitaciones on-line para los usuarios están:</p>	

	<p>Plataforma Moodle 100% en modalidad virtual, semipresencial.</p> <p>Evidencia: Programa de capacitaciones de la ENE, convocatorias de capacitaciones</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).		No se ha establecido este indicador.
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 información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No existe evidencia que permita conocer el porcentaje de participación ciudadana en los productos y servicios
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para	Las calificaciones obtenidas durante el año 2021-abril 2023 por medio de la DIGEIG en el portal de transparencia son las siguientes:	

<p>medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Las calificaciones obtenidas durante el año 2021: enero 86, febrero 97, marzo 96, abril 95, mayo 98 junio 98, julio: 89, agosto: 90.25, septiembre: 90.45, octubre: 75.3, noviembre: 78.9, diciembre 85.65.</p> <p>Las calificaciones obtenidas durante el año 2022: enero 90.35, febrero 87.85, marzo 88.65, abril 91.4, mayo 94.35 junio 90.9, julio: 95.95, agosto: 96.8, septiembre: 98, octubre: 100, noviembre: 100, diciembre 99.33.</p> <p>Las calificaciones obtenidas durante el año 2023: enero: 99,78, febrero: 100, marzo: 100, abril: 100</p> <p>Evidencias: Reportes de calificaciones de DIGEIG.</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
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Al preguntarle a las personas sobre su parecer sobre la efectividad de los servicios ofrecidos por la ONE, el 78% otorgó una valoración entre</p>	

	<p>"4 - 5", siendo el número 5 la valoración más alta y el 1 la más baja.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2023</p>	
<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>En cuanto al conocimiento de la misión, visión y valores:</p> <p>2021: el 74.42 % de las personas dicen conocerlo, el 25.58% dice no conocerlo.</p> <p>2023: Un 93% de las personas respondió que, sí conoce la misión, visión y valores de la institución, mientras que el 7% dice no conocerlo.</p> <p>Evidencia: Resultado de la encuesta de clima organizacional 2021. Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2023</p>	<p>No existe una encuesta que permita determinar el involucramiento de las personas en la toma de decisiones</p>
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>		<p>No existe una encuesta que permita determinar el nivel de 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>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>

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En el año 2021 se realizó la encuesta de clima a nuestros colaboradores, la misma está planificada para realizarse cada 2 años. En esta se identificaron 5 fortalezas y 4 áreas de mejoras.</p> <p>En cuanto a la retroalimentación de los resultados de las encuestas, el 67% lo consideraron como impacto positivo y el 33% de manera negativa.</p> <p>Evidencia: Captura del link remitido a los colaboradores, socialización de los resultados</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>		<p>No existe un mecanismo que permita determinar la percepción referente a la apertura de la organización para el cambio y la innovación</p>
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En cuanto al uso de la tecnología, el 82.41% están satisfechos, el 17.59% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: Resultado de la encuesta de clima organizacional 2021</p>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>		<p>No existe un mecanismo para conocer la agilidad de la organización</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP

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 organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Se evalúa el rendimiento global de la organización a través de las encuestas de clima, en el año 2021 el resultado en cuanto a la disponibilidad de recurso fue el siguiente:</p> <p>73.25% está satisfecho. 26.75% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de clima 2021</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evalúa el rendimiento global de la organización a través de las encuestas de clima, en el año 2021 el resultado en cuanto a la normativas y procesos fue el siguiente:</p> <p>81.11% está satisfecho. 18.90% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de clima 2021</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral, el 69.19% de los colaboradores están de acuerdo y el 30.81% no están de acuerdo con el reparto de tareas.</p>	

	<p>Evidencia: Resultados de encuesta de clima laboral</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se gestiona el conocimiento a través de capacitaciones, en los resultados de la encuesta de clima 2021 el 82.90% está satisfecho y el 17.09% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de clima laboral 2021</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, el 81.59% de los colaboradores está satisfecho con la comunicación y el 18.40% no está satisfecho.</p> <p>Mientras que en la encuesta de percepción del público interno 2023: el 55.5% del personal expresó que en general, la comunicación es fiable, aunque ocasionalmente los rumores pueden distorsionar su contenido, mientras que el 28% de las personas respondió que la información que se comunica es rigurosa y fiable.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de clima 2021. Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2023</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, el 72.32% de los colaboradores está satisfecho con el</p>	

	reconocimiento de esfuerzo y el 27.68 no está satisfecho. Evidencia: Resultados de encuesta de clima 2021	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la mejora y el cambio, el 75.47% de los colaboradores está satisfecho y el 24.53% no está satisfecho. Evidencia: Resultados de encuesta de clima 2021.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la relación con los demás, el 86.34% de los colaboradores está satisfecho y el 13.66 % no está satisfecho. Evidencia: Resultados de encuesta de clima 2021	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la conciliación de la vida personal y laboral, el 73.61% de los colaboradores está satisfecho y el 26.39 % no está satisfecho. Evidencia: Resultados de encuesta de clima 2021	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la equidad, el 60.85% de los colaboradores está satisfecho y el 39.15 % no está satisfecho. Evidencia: Resultados de encuesta de clima 2021	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No contamos con un mecanismo para conocer sobre las instalaciones y condiciones ambientales de trabajo

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.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto al servicio profesional de carrera, el 61.63% de los colaboradores está satisfecho y el 38.7 % no está satisfecho. Evidencia: Resultados de encuesta de clima 2021	
2) Motivación y empoderamiento.		No existe una encuesta que permita determinar la percepción del personal referente a motivación y empoderamiento
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la calidad de la formación, el 82.90% de los colaboradores está satisfecho y el 17.09 % no está satisfecho.	

	Evidencia: Resultados de encuesta de clima 2021	
--	---	--

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 El índice de ausentismo del primer semestre 2022 es 3.2% El índice de rotación es de 8.9%</p> <p>Evidencias: Indicadores de Sismap, Reportes de Sigeh, Informes</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Contamos con una matriz que nos permite medir el numero de mejora solicitadas por área: RRHH: 5 mejoras Dirección: 2 mejoras ENE: 2 mejoras</p> <p>Evidencia: Matriz</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>El número de dilemas éticos es el siguiente: 2020: 0 dilemas éticos. 2021: 0 dilemas éticos. 2022: 0 dilemas éticos. Enero-junio 2023: 1 denuncia en fecha viernes 17 de marzo</p>	

	Evidencia: correo electrónico por parte de la RAE. Matriz de conteo	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		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
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).	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: Matriz de quejas y sugerencias.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El promedio de los resultados de la última evaluación del desempeño, 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%	

	<p>Los resultados de la evaluación del desempeño de 2021:</p> <p>77% de los colaboradores obtuvieron un resultado por encima de sobresaliente.</p> <p>18.9% de los colaboradores obtuvieron un resultado superior al promedio.</p> <p>2.7% de los colaboradores obtuvieron un resultado de calificaciones promedio.</p> <p>0.9% de los colaboradores obtuvieron un resultado por debajo del promedio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la Evaluación del desempeño</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No existe un diseño ni definición de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y Comunicación
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>A través de la Escuela Nacional de Estadística ENE durante el año 2022 se capacitó el 92% del personal interno. Durante el primer semestre 2023 se capacitó el 16% del personal interno.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Estadísticas 2023 Participación de Personal ONE en Actividades Formativas</p>	No medimos la eficacia de la utilización del presupuesto
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados con la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos

--	--	--

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)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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.		No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes
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.).		No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja
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.		No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país

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.		No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en la calidad de la democracia
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental
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.).		No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 suministros como agua, electricidad y gas).		No existen herramientas que permita conocer estos datos
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se mide esta frecuencia
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	La institución recibe cobertura constante por los medios de comunicación debido a los	

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>productos que ofrece y los distintos temas que estos impactan. En detalle las estadísticas: 2022: Comunicados emitidos: 4 Entrevistas realizadas: 101 Notas de prensas emitidas: 103 Publicidades de prensa realizadas: 1</p> <p>1er trimestre 2023 Comunicados emitidos: 2 Entrevistas realizadas: 3 Notas de prensas emitidas: 6</p> <p>Evidencias: Informe de estadísticas institucionales</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 programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No existe evidencia para este indicador.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No existe evidencia para este indicador.</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La ONE Organiza Conferencia Nacional de Estadística, evento cumbre que se realiza anualmente. En 2020 se realizó la 4ta. Conferencia Nacional Estadística (en formato virtual): “Consolidación de la Seguridad Alimentaria en la República Dominicana en tiempos de COVID19”, con el apoyo de la Unión Europea, el Fondo de las NNUU para la Alimentación y la Agricultura (FAO), del Programa Mundial de Alimentos de las</p>	<p>No existe información documentada que indique como se realiza el intercambio productivo de conocimientos e información con otros</p>

	<p>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: Registro de participación en actividades internacionales. Fotos, videos y publicación en medios de la realización del evento Conferencia</p>	
<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>Durante el año 2023 de enero a mayo se realizaron 9 charlas organizadas por la división de riesgos laborales. Se subsidia el 100% de seguro complementario al personal</p>	

	Evidencias: Programas de charlas 2023	
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).		No existe evidencia de estas mediciones

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>La ONE ofrece 3 servicios,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades Formativas. • Información Estadística. • Elaboración de Normativas y Metodologías. <p>En el 2022 se obtuvieron los siguientes resultados en términos de output:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades Formativas: # de solicitudes recibidas: 1,033 # de solicitudes atendidas: 1,033 • Información Estadística. # de solicitudes recibidas: 313 # de solicitudes atendidas: 3 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Normativas y Metodologías <p># de solicitudes recibidas: 3 # de solicitudes atendidas: 3</p> <p>Evidencia: Estadísticas institucionales</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>La ONE ha tenido un impacto significativo en la sociedad aportando datos cartográficos y estadísticos como insumo para los siguientes proyectos:</p> <p>Evidencia:</p> <p>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>	No se evidencia una medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<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.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Listado de instituciones exploradas: INEGI de México, INE de España, DANE de Colombia, INEI de Perú	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales
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 Auditoría CCC.	
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:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Gestionamos de manera eficiente los recursos humanos con la contratación de colaboradores enfocados en el alcance de los objetivos institucionales a través de la asignación de recursos necesarios para realizar sus funciones.</p> <p>Evidencias: POA, versus presupuesto</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Para el levantamiento de la ENHOGAR –MICS 2019 se utilizarán por primera vez dispositivos portátiles inteligentes lo cual contribuirá a reducir el costo y tiempo en campo, y aumentará la calidad de la información.</p> <p>En el año 2022 se contrató una consultoría, con el propósito de documentar y/o mejorar los procesos internos.</p> <p>Evidencias: https://www.unicef.org/republicadominicana/media_39089.html Contrato Suprema Qualitas.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<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</p>	

	<p>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:</p> <p>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>	
<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>No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales</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>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>Evidencia:</p>	

	Informes estadísticos	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No ha implementado en su totalidad el programa de auditorías internas
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No hemos participado en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Con una periodicidad trimestral se elabora el informe de ejecución de gastos y aplicaciones financieras, los mismos son publicados en el portal de transparencia.</p> <p>Resultados primer trimestre 2022: La ejecución presupuestaria fue de un 17% para el gasto corriente, un 1% correspondiente a la ejecución de los proyectos de Inversión Pública, y un 0% para los proyectos de cooperación internacional.</p> <p>Resultados segundo trimestre 2023: La ejecución presupuestaria fue de un 37% para el gasto corriente, un 11% correspondiente a la ejecución de los proyectos de Inversión Pública, y un 0% para los proyectos de cooperación internacional.</p> <p>Resultados tercer trimestre 2023: La ejecución presupuestaria fue de un 58% para el gasto corriente, un 30% correspondiente a la ejecución de los proyectos de Inversión Pública, y un 1% para los proyectos de cooperación internacional.</p> <p>Resultados cuarto trimestre 2023: La ejecución presupuestaria fue de un 96% para el gasto</p>	

	<p>corriente, un 93% correspondiente a la ejecución de los proyectos de Inversión Pública, y un 3% para los proyectos de cooperación internacional.</p> <p>Evidencia: Portal de transparencia, informe de ejecución de gastos y aplicaciones financieras, informe trimestral POA</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 ha establecido un mecanismo para la medición de este indicador</p>

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.