

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Oficina Nacional de Estadística (ONE)

FECHA:

junio 2024

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	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. 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. 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 PNPSP.	

2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>Se han establecido tres (3) valores alineados 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>	
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>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. Matriz de alineación ONE con el PNPSP</p>	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos	<p>En el plan de comunicaciones interno 2023 se establece la periodicidad de socialización de la</p>	

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos. Dicha comunicación y socialización se realiza de la siguiente manera:</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. 4- Al personal fijo y partes interesadas, a través de correos, murales, POA, talleres etc. <p>Se comunican a las partes interesadas a través de la página web institucional y la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Foto de pantalla, correos, carné institucional, fotografías de talleres, POA, página web y carta compromiso al ciudadano y Plan de comunicación interna 2023.</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</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en el procedimiento: Formulación del Plan Estratégico Institucional, 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</p>	

<p>la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>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, Procedimiento: Formulación del Plan Estratégico Institucional.</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 que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>En la ONE gestionamos la prevención de la corrupción y los conflictos de intereses a través del Comité de Integridad Gubernamental y por medio de la socialización de nuestro Código de Ética Institucional. Con el objetivo de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, tenemos dos buzones de denuncia en cada piso (8 y 9), ubicados fuera de la cámara de seguridad para brindar confidencialidad a los colaboradores.</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>No contamos con un sistema interno para gestionar la prevención de comportamientos no éticos</p>

	<p>Formularios de compromiso ético firmado por comité de compras y persona encargada de almacén</p> <p>Campañas por correo electrónico del Comité de Ética Gubernamental.</p>	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):

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.

1. La ONE cuenta con una estructura organizativa actualizada, con el acompañamiento y aprobación del MAP, mediante la resolución Núm. 01-21. Se dispone de un Manual de Organización y Funciones institucional acorde a la nueva estructura organizativa, el cual fue aprobado mediante la Resolución No. 02-2021.
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 y reposan en nuestro sistema documental de procesos.

Evidencia:

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 03, mayo 2024.

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. A través de los resultados de las encuestas de satisfacción internas y externas conocemos las expectativas de los grupos de interés, a partir de los cuales se elaboran planes de acción para la mejora. De igual forma tenemos a disposición de nuestro personal el formulario de Solicitud de Mejora a Procesos.</p> <p>Se ha fortalecido el proceso de compras para la inclusión y priorización de otros sectores, de acuerdo con DGCP.</p> <p>Evidencia: Planificación de encuestas, planes de acción. proceso de compras y contrataciones, formularios y herramientas</p>	

	<p>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>Trimestralmente se mantiene un monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos como se muestra en 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>De igual forma, somos monitoreados por la Contraloría General de la República, en cumplimiento con lo establecido en la Ley No. 10-07 a través del monitoreo de la implementación del Índice de Control Interno (ICI).</p> <p>En cuanto a la gestión de riesgo, contamos con una política de Gestión de Riesgos y Oportunidades, donde se establece que cada año se debe actualizar la matriz de riesgos y oportunidades de cada proceso.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de seguimiento de logros estratégicos y operativos.</p>	

	<p>Reunión equipo táctico con presentación del monitoreo operativo IT del 2024.</p> <p>Política de Gestión de Riesgos y Oportunidades. Matrices de riesgos y oportunidades por proceso.</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>En nuestro PEI 2021-2024 en el eje: Fortalecimiento de los procesos internos, tenemos como objetivo estratégico: Asegurar la calidad del desempeño institucional, mediante la Implementación de un modelo de gestión organizacional integral y eficiente; por lo cual, estamos inmersos en el proyecto de certificación del SGC bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>En la ONE se aplican principios de calidad, en diciembre 2023 se realizó un proceso de auditoría interna para los procesos de gestión humana y Comunicación e Imagen institucional. Esta auditoría bajo los criterios de la norma ISO 9001:2015, información documentada interna y documentos legales.</p> <p>Tenemos implementada la metodología CAF, en la actualidad eestamos en el proceso de elaboración del sexto autodiagnóstico CAF y encaminados al fortalecimiento de nuestros Sistema de Gestión de Calidad.</p>	

	<p>Evidencia: autodiagnóstico CAF 2024-2025, plan de mejora CAF 2023. Alcance del sistema del SGC.PEI 2021-2024. POA del departamento de Planificación y Desarrollo. Informes de auditorías internas 2023.</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>Se asegura una efectiva comunicación a través de la definición e implementación de los planes de comunicación interna y externa. Se elaboran notas de prensa para difusión de eventos de gran relevancia en medios de comunicación impresos (periódicos). Se publica constantemente en redes sociales todas las publicaciones, eventos e hitos institucionales.</p> <p>Se Elaboró y lanzó un boletín informativo que será difundido trimestralmente, a público tanto interno como externo.</p> <p>Evidencia: plan de comunicaciones interno y externo, redes sociales Notas de prensa difundidas, boletín informativo trimestra</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se asegura la gestión adecuada de los procesos, a través de su identificación (Mapa de Proceso) y la documentación de estos, los cuales reposan en el sistema documental.</p> <p>Se aseguran condiciones para el trabajo en equipo a través de herramientas colaborativas de Microsoft 365.</p> <p>Se promueve el fortalecimiento y capacidad de los equipos para potenciar el trabajo en equipo.</p>	

	<p>Se aseguran condiciones para la gestión de proyectos a través de la guía de gestión integral de proyectos</p> <p>Evidencia: mapa de procesos, captura del sistema documental, reuniones periódicas con el equipo directivo, Guía de gestión integral de proyectos de CI.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se asegura una efectiva comunicación a través de la definición e implementación de los planes de comunicación interna y externa.</p> <p>Se elaboran notas de prensa para difusión de eventos de gran relevancia en medios de comunicación impresos (periódicos). Se publica constantemente en redes sociales sobre todas las publicaciones, eventos e hitos institucionales.</p> <p>Se Elaboró y lanzó un boletín informativo que será difundido trimestralmente, a público tanto interno como externo.</p> <p>Hemos elaborado e implementado una política de comunicación interna y externa, donde se establecen los mecanismos de comunicación.</p> <p>Evidencia: Política de comunicación, redes sociales Notas de prensa difundidas</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Desde la Dirección General existe el compromiso con la innovación y mejora continua.</p>	

	Evidencia: Correos institucionales, talleres tanto en el ámbito estadístico, como el ámbito humano, charlas dadas a los colaboradores.	
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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>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.</p> <p>La MAE y el equipo directivo participa activamente en las actividades de integración.</p> <p>Evidencias:Manual de inducción y código de ética ONE, valores institucionales.</p> <p>Correos de invitación y participación en actividades de integración.</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>La ONE actualizó su Código de Ética Institucional en el 2019, 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:</p> <p>Código de Ética Institucional, Plan de trabajo de implementación del Código de Ética, fotos de actividades de integración, acciones de personal.</p> <p>Procedimiento de reclutamiento y selección y publicación de vacantes</p>	
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, de acuerdo con lo establecido en el plan de comunicación interna. se realiza cada dos años la encuesta de clima laboral, donde se consultan a los empleados sobre su percepción.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan de comunicación interna, planificación de encuestas. correos institucionales, 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 empodera a los empleados en el cumplimiento de sus obligaciones promoviendo el trabajo colaborativo, estableciendo metas individuales a través de los acuerdos de desempeño y planes operativos; los cuales son monitoreado de forma trimestral, por medio de reuniones grupales e individuales.</p> <p>Se apoya al personal a través de las capacitaciones, distribución de tareas por nivel de competencias o áreas de conocimiento,</p>	

	<p>asignación de recursos necesarios y herramientas adecuadas de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Minuta de reuniones de seguimiento a los acuerdos de desempeño y POA.</p> <p>Registro de participación en talleres y cursos nacionales e internacionales, procedimiento de gestión de viajes internacionales, POA .</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La ONE estimula, anima y crea las condiciones necesarias para la delegación de responsabilidades atendiendo a las capacidades y competencias de los empleados, incluyendo la rendición de cuentas del trabajo realizado. Se suministran las herramientas y recursos necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>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</p>	<p>La ONE ofrece constantemente capacitaciones a su personal, tanto en temas genéricos de desarrollo humano, como en</p>	

demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	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. Evidencias: Programa Anual de Capacitación, convocatorias a cursos, talleres y capacitaciones, listados de asistencia, fotos. Reportes de asistencia a talleres nacionales e internacionales, certificados	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Desde la dirección general se reconoce los esfuerzos y logros de los equipos a través del reconocimiento entregado a su persona líder. Reconocimiento del empleado feliz. Evidencia: reconocimiento de logros y esfuerzo entregado a equipo en diciembre 2023.	No existe una política institucional para la premiación a los esfuerzos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Tenemos identificados nuestro grupo de interés, así como sus necesidades y expectativas.</p> <p>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</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Dirección General participa en actividades que competen el quehacer estadístico nacional que se realizan desde el poder ejecutivo, legislativo y judicial.</p> <p>Evidencia: Fotografías de eventos, listas de asistencia.</p>	
<p>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 PNPS a través de la política priorizada 31.</p>	

	<p>Evidencias: 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>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<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: Matriz de alineamiento estratégico superior, Matriz del Plan Plurianual del Sector Público, informes de seguimiento trimestral del POA.</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>Se tiene disponible una metodología para la creación de ecosistemas de datos con grupos de interés.</p> <p>Se ha elaborado un acuerdo de colaboración interinstitucional, en proceso de firma, con la Red de Universidades para Avanzar en la Educación Dominicana (RUNED) para a la creación de un ecosistema de datos de investigación.</p> <p>Se han desarrollado asociaciones con agencias de naciones Unidas, a través de la iniciativa el Poder de los Datos, para llevar a cabo la iniciativa de promover la aprobación de la Ley de Función Estadística pública y el sistema Estadístico Nacional.</p> <p>La institución ha realizado Espacios de Diálogo con grupos de interés. Desde el departamento de comunicaciones se tiene planificado la</p>	

	<p>realización de espacios de diálogos con otros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes, POA departamento de comunicaciones</p> <p>Metodología para creación de ecosistemas de datos, acuerdo marco ONE RUNED, Minuta y fotos reunión nacional El Poder de los Datos.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>La Dirección General participa activamente de actividades, tanto locales como internacionales de asociaciones profesionales del ámbito estadístico, El equipo directivo asiste a reuniones y conversatorios organizadas por asociaciones profesionales.</p> <p>Evidencias: invitación a participar, Fotografías de participación</p> <p>Registro y fotos de participación en actividades.</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>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.	De acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la elaboración del Plan Estratégico Institucional cada dos años se analiza el entorno externo (jurídico, económico, demográfico, sociales, TI). Evidencia: Procedimiento para la elaboración del Plan Estratégico Institucional. 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. Los levantamientos de necesidades se hacen mediante encuestas, mesas de trabajo con los sectores y en el proceso de formulación del PEI. Evidencia: Caracterización de las partes interesadas. Procedimiento para la elaboración del Plan Estratégico Institucional.	

3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Para la formulación de los planes estratégicos se lleva a cabo un análisis de las reformas del sector público aplicables a la institución</p> <p>Evidencia: matriz de Alineamiento Estratégico Superior, participación y asistencia a mesas sectoriales (MEPyD)</p>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>Las capacidades de la organización se evalúan mediante análisis del entorno (FODA).</p> <p>Evidencia: Análisis FODA</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: matriz 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 censal, las boletas de todas las encuestas de hogares. Evidencia: Minutas de reunión	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	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. Evidencia: PEI 2021-2024, POA 2023, 2024, Proyectos de inversión	
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.	Se elaboran y publican anualmente el presupuesto y Plan Anual de Compras, presupuestos y cronogramas de donaciones externas. Evidencia: Links Presupuesto 2024, PACC 2024, Proyectos AACID, AECID	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
-----------------	-----------------------	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
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>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 2024, Estructura organizacional aprobada, Mapa de procesos aprobado.</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>Los planes y productos por área con sus indicadores están elaborados partiendo de los objetivos estratégicos derivados del Plan Estratégico.</p> <p>Evidencia: POA 2024, Herramienta automatizada para el seguimiento a indicadores de productos y resultados (DELPHOS)</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>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 tácticas 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, Metodología de seguimiento y evaluación de planes.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se identifican las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, a través de lo establecido en la política de innovación.</p> <p>Evidencia: listado de innovaciones 2023, política de innovación.</p>	
<p>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>	<p>Existe una inclinación a la construcción de la cultura de innovación, creando espacios para el desarrollo entre organizaciones benchmarking/benchlearning.</p>	

	Evidencia: metodología benchmarking/benchlearning convenios interinstitucionales de apoyo e innovación.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Tenemos documentada la política de innovación.	No se evidencia la socialización de la 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.	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 Actualizar con iniciativas sobre aportes de ideas para la mejora (económicas, Comunicaciones) Evidencia: Correos de solicitud de parte de la Dirección General y Comunicaciones	
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.

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:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Tenemos documentado el procedimiento de detección de necesidades, donde se define el proceso, y se establece que, con una periodicidad anual se realiza la detección de	

	<p>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, POA .</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:</p> <p>Políticas de RRHH colgadas en el sistema documental de procesos, control de asistencia, los criterios sociales quedan establecidos de acuerdo con la Ley de Función Pública.</p>	<p>No se ha diseñado una política de responsabilidad social y de equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</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:</p> <p>Convocatorias, comunicaciones recibidas y enviadas al MAP, calificaciones, entre otros. Acción de personal suplencia e interinato, POA.</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: acuerdos de desempeño, evaluaciones de desempeño, procedimiento gestión y evaluación de desempeño, POA, Minutas de monitoreo.</p>	
<p>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</p>	<p>Durante el año 2022 contratamos la persona responsable de la coordinación de igualdad de género. Desde la Oficina Nacional de</p>	<p>No existe una política de igualdad de género.</p>

<p>a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>estadística, generamos informes institucionales estadísticos desagregados por sexo. Contamos con un comité de Igualdad de Género. Evidencia: acción de personal coordinadora de género. Informe trimestral de RRHH. Informe de Consultoría</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El plan de Capacitación es elaborado en base a las competencias actuales y futuras identificadas, así como de los resultados de las evaluaciones de desempeño anteriores.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación, resultados de las evaluaciones de desempeño.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>A través del proceso de reclutamiento y selección aseguramos que el personal de nuevo ingreso tenga las competencias necesarias para el logro de la misión, visión y los objetivos institucionales, a su vez dentro del plan de capacitación anual, se incluyen las capacitaciones necesarias para el desarrollo del personal existente.</p>	

	<p>Evidencia: procedimiento de reclutamiento y selección, plan de capacitación anual, concursos.</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, se desarrolló el modelo de competencia estadística, en base al cual a partir del año 2023 se desarrolló la ruta de competencias estadística.</p> <p>Se desarrolló la Metodología para el desarrollo del laboratorio de datos.</p> <p>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. Convocatoria del viernes temático realizado para aprender la manera de realización de Encuestas de Hogares. Modelo de competencia estadística. Ruta de competencias estadística.</p>	

	Metodología para el desarrollo del laboratorio de datos.	
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>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:</p> <p>Planes de capacitación.</p> <p>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:</p> <p>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>Se realizan de manera continua y de forma presencial, los procesos de inducción al personal de nuevo ingreso, velando por el cumplimiento del proceso de inducción técnica al cargo.</p> <p>Evidencia: Formularios de constancia de inducción empleados/s de nuevo ingreso, certificación de inducción técnica. Borrador de una nueva Política y procedimiento para Inducción Técnica, con su</p>	

	formulario de constancia. Plataforma de enseñanza en línea Moodle	
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.	Se realiza y aplica evaluación de impacto al término de cada programa de formación y desarrollo de las personas, por medio de la monitorización. Evidencias: Procedimiento de Elaboración y ejecución del plan de Capacitación, Formulario de Evaluación de Impacto.	No existe un análisis del retorno de inversión.

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:	

	<p>Listado de talleres, invitación. 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>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, existe en cada área una persona considerada como embajadora de RRHH, quien se encarga de informar de informaciones relevantes en su área de trabajo. Se realizan encuestas de clima laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <p>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, informe de encuesta de clima y plan de mejora, minutas de reunión con los/las embajadores/as.</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:</p> <p>Acuerdos de desempeño, listados de asistencia y minutas de monitoreo de los acuerdos</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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe de resultados de las encuestas de clima organizacional.</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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe de evaluación de riesgos laborales 2023. Programa Integral de Bienestar ONE, Acta de comité de seguridad.</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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Evidencia de flexibilidades de horario, 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)</p> <p>Evidencias:</p> <p>Acción de personal, permisos ante alertas de inundaciones (correos) Informes con los casos particulares, incluyendo el diagnóstico correspondiente.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se implementan métodos de beneficios y recompensas al Personal (seguro complementario de salud, salas de relajación, terapias psicológicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>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.).	<p>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. Anualmente se actualiza el directorio con los miembros del SEN y los usuarios especializados, a los cuales cada 4 años se les realiza consultas para la elaboración y/o actualización del Plan Estadístico Nacional.</p> <p>Evidencias: Metodología para la elaboración de planes estadísticos (ver pág. 10 donde se define lo que es un usuario, ver págs. 15, 16, y 17 donde se habla sobre el proceso e importancia de la identificación de los usuarios). Directorio de productores del SEN actualizado. Directorio de instituciones y personas usuarias especializadas actualizado.</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	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	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>responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>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, Mesa para la mejora de la producción estadística sobre agua CAASD, Conformación Comité Técnico Sectorial Cultura.</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 del 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>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, Informes de cumplimiento.</p>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha creado la sistematización de la identificación de necesidades ONE a largo plazo alineadas a los productos del PEI ni de las APP proyectadas en la planificación nacional que demanden un componente estadístico.
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Este requerimiento se asume de acuerdo con la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, 340-06, y su reglamento de aplicación 416-23 ya que nuestro proceso de compras se realiza en cumplimiento de estas.</p> <p>Evidencia: Publicaciones, adjudicaciones, habilitaciones, informes periciales, etc.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>I) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>En la ONE contamos 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> <p>En el año 2024 recibimos el reconocimiento por la liberación de datos abiertos y por haber cumplido con los estándares en el ranking de Transparencia y garantizar el derecho de libre acceso a la información pública, periodo junio 2022- julio 2023.</p> <p>Se cumple con los requerimientos de datos abiertos al publicar base de datos anonimizadas de diferentes productos estadísticos sectoriales.</p> <p>Evidencias: Portal web www.one.gob.do, Capturas del Sistema documental, Informe mensual de evaluación DIGEIG, Apartado de transparencia en www.one.gob.do.</p>	
---	--	--

	<p>Subportal datos abiertos: https://www.one.gob.do/transparencia/datos-abiertos/ Apartado de datos y estadísticas página de la ONE: https://www.one.gob.do/datos-y-estadisticas/ Reconocimiento recibido por reguladores.</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 de los ciudadanos/clientes, dándoles la oportunidad de expresar sus ideas, a través de las encuestas de satisfacción al usuario.</p> <p>Cada 4 años, de acuerdo a lo establecido en el cronograma de formulación de planes estadísticos, contenidos en la metodología para estos fines, se elabora el 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: encuestas de satisfacción, resultados e informes de encuestas.</p>	

	<p>Reporte de resultados, taller de validación del marco estratégico y plan de acción del PEN con productores SEN, para PEN 2021-2024.</p> <p>Informe de resultados levantamiento percepciones, experiencias y necesidades de personas y entidades usuarias, para PEN 2021-2024.</p> <p>Cronograma de formulación Plan Estadístico Nacional 2025-2028.</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>En el procedimiento de Satisfacción al cliente, se tiene definido el marco de trabajo para el procesamiento de los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos.</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, siguiendo el cronograma de formulación del Plan Estadístico Nacional y su metodología que estipula que este proceso se debe realizar cada 4 años.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Satisfacción al Cliente informe de resultados de las encuestas. Formulario para las consultas y plan de resultados para el PEN 2021-2024. Reporte de resultados Taller de validación del marco estratégico y plan de acción del PEN con productores SEN, para el PEN 2021-2024.</p>	

	Informe de resultados levantamiento percepciones, experiencias y necesidades de personas y entidades usuarias, para el PEN 2021-2024.	
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>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.</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.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La institución se apega a la planificación Estratégica Institucional formulada en cuanto a la distribución de los recursos financieros aprobados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Estructura del POA con presupuesto-asignado.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Estructura programática.</p> <p>Informes de Ejecución presupuestaria. https://www.one.gob.do/transparencia/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La institución tiene una metodología de Gestión de Riesgos con la cual se analizan los riesgos de los proyectos y diferentes procesos de la ONE, incluido el proceso de Gestión Financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Gestión de Riesgos. • Análisis de Riesgos de la Estructura programática. 	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Publicaciones en el sub-portal de transparencia del sitio web. https://www.one.gob.do/transparencia/ Informes de ejecución trimestral: https://www.one.gob.do/transparencia/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/ .</p>	
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).	<p>Se asegura la gestión a través de sistemas de control de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Reporte del SIGEF.</p>	<p>No existe un sistema integrado de contabilidad para elaborar informes financieros cruzados con el sistema de gestión presupuestaria SIGEF.</p> <p>No existe sistema de cuentas por pagar a suplidores</p>

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución se apeg a los requerimientos del sector público asociados al sistema de control presupuestario y de costos.</p> <p>En la planificación operativa y el presupuesto general se contemplan actividades programáticas de género/diversidad, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>POA 2024 Resultado de efecto 1.2.1.2, Políticas y normas de transversalización del enfoque de género y de visualización de grupos vulnerables socializadas e implementadas. Presupuesto plurianual, presupuestos por proyectos.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Existe descentralización financiera por área, manteniendo el control centralizado de las finanzas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

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.	<p>Tenemos un sistema documental, donde se registran todos los procesos vigentes de la institución, una vez se crea una herramienta de trabajo, proceso, procedimiento, formulario etc. son socializados con todo el personal para su aprendizaje, conocimiento e implementación.</p> <p>Evidencia: Sistema documental. Listado maestro de documentos, Socializaciones de procedimientos.</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<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. Subportal de Datos y Estadísticas ONE. https://www.one.gob.do/datos-y-estadisticas/ Informes de las encuestas: Estudio de Oferta de Edificaciones. Subportal de Publicaciones ONE: https://www.one.gob.do/publicaciones</p>	

Comentado [MLL1]: Consultar con Marlen.

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>A través 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.</p> <p>De igual modo se han potenciado las habilidades digitales a través del uso del office 365. 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 Matriz de actividades formativas ENE y RH. 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.</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: Procedimientos y controles, Acuerdo de confidencialidad, Protocolos de resguardo de las bases de datos. Política de administración de sistemas Política de respaldo de la información Política de control de acceso a sistemas</p>	
<p>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</p>	

	<p>área. Se cuentan con pantallas donde se difunden informaciones relevantes de la institución, a todo el personal.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla del INTRANET. Correos de Comunicación Interna con la publicación de procedimientos, políticas, etc. Captura de pantalla con carpeta compartida. Foto de pantallas.</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>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, subportal de Datos y Estadísticas https://www.one.gob.do/datos-y-estadisticas/. Informes de Transparencia.</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.		No se cuenta con una estrategia para retener el conocimiento clave ante la salida de personal.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones se gestionan en ONE en el marco de las normas y buenas prácticas recomendadas por la Oficina Gubernamental de Tecnología de Información (OGTIC); Alineada con planificación estratégica y operativa de la institución. Anualmente la OPTIC hace una evaluación sobre el uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en las instituciones públicas y prepara el índice (iTICge) correspondiente. En 2018 la ONE quedó en la posición 6 de un total de 120 instituciones evaluadas.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024. Informe de seguimiento del PEI y el POA, Reporte del iTICge de la OGTIC. https://www.iticge.gob.do/detalle.php?id=41</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Se investigan y estudian el costo-efectividad de todas las necesidades tecnológicas de ONE.</p> <p>Evidencia: informes de los análisis realizados.</p>	No existe un plan para la selección de las tecnologías con más rigurosidad.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Se tiene implementado el portal de datos abiertos de la ONE.</p> <p>Evidencias: Portal de Datos Abiertos. http://datos.gob.do/organization/oficina-nacional-de-estadistica</p>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación	Se utiliza la tecnología para apoyar a los usuarios internos garantizándoles un ambiente	

<p>(utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>colaborativo de intercambios de informaciones y comunicación. Toda la información es respaldada a través de nuestro servidor. Evidencia: Captura de Office365 (Teams, OneDrive etc.), Política de respaldo de la información.</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>Disponemos de un plan de adopción de nuevas tecnologías para el procesamiento estadístico que está siendo implementado en diferentes etapas, que incluye: La utilización de dispositivos electrónicos para la recolección de las estadísticas. La adopción de tecnologías de reconocimiento óptico para la captura de datos. La interconexión electrónica con las instituciones públicas para extraer en línea los insumos que requiere la ONE para preparar las estadísticas. El procesamiento OLAP para facilitar el acceso y uso de las estadísticas. La implementación de aplicaciones móviles (APP) para mejorar los servicios que ofrecemos. Evidencias: Captura de las interconexiones con la JCE, DGA, Captura de las APP's y de los cuadros OLAP.</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</p>	

	<p>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: Enlace de la página web de ONE. https://www.one.gob.do/</p>	<p>No se evidencia la medición del impacto socioeconómico y ambiental.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se realizan las gestiones de mantenimiento oportuno de las instalaciones, con las acciones descritas a continuación: Limpieza profunda, pintura de paredes, fumigaciones 1 vez al mes, mantenimiento de aires acondicionados c/ seis meses y revisiones eléctricas, sustitución de luminarias y plafones, ajuste cristales, sustitución de llavines, mantenimiento de extintores y supresión de incendios.</p> <p>La institución, adquiere de manera trimestral el material gastable y los insumos de limpieza</p>	<p>No contamos con un plan de mantenimiento preventivo de equipos.</p>

	<p>necesarios, así como también el agua para consumo humano, además se adquiere 2 veces al año el combustible necesario para las actividades de la institución.</p> <p>En relación con los servicios, se mantienen al día los pagos de servicios básicos como son: la energía eléctrica, agua potable, servicios de internet y telefonía, así como también el aporte por mantenimiento de las áreas comunes del Edificio y alquiler de locales para resguardo de materiales.</p> <p>Se proporciona además el mantenimiento oportuno de la planta eléctrica, adquiriendo este mismo orden el combustible (gasoil) en el tiempo óptimo para asegurar el servicio de esta cuando sea requerido.</p> <p>Se adquieren los mobiliarios y equipos de acuerdo con las necesidades existentes. Se realizan los mantenimientos de los vehículos oportunamente, así como también las reparaciones conforme a las necesidades que se puedan presentar.</p> <p>Evidencia: Plan Anual de Compras y Contrataciones Solicitudes y Requerimientos Facturas de pago a proveedores</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el</p>	<p>Se gestionan las instalaciones para ofrecer a los usuarios internos y externos un ambiente seguro en términos de higiene y seguridad, en este sentido se</p>	<p>No contamos con espacios adecuados y seguros para personas con discapacidad. (rampas, cabinas sanitarias, estacionamiento, señalizaciones etc</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>dan los mantenimientos a la planta física oportunamente, además se da seguimiento continuo a las actividades de higiene en las áreas, así como también se cuenta con sistemas de extintores y supresión de incendios.</p> <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>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No existe una política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No disponemos de instalaciones para actividades de la comunidad.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se realizan el mantenimiento a los vehículos de la institución y a la planta eléctrica.</p> <p>Evidencia: Solicitud de mantenimiento de vehículos de motor y planta eléctrica y formulario de recibido conforme. Plan de Mantenimiento Preventivo.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>En cuanto al acceso a nuestras instalaciones por la ubicación es totalmente eficaz, ya que; estamos en una de las vías de acceso al transporte público.</p> <p>Evidencias: Ubicación física de la Sede Central</p>	<p>No se cuenta con el espacio físico para el aparcamiento suficiente para todos los empleados, visitante y ciudadanos de la institución.</p>

CRITERIO 5: PROCESOS.

Documento Externo
SGC-MAP

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 identificados todos los procesos, lo cual se evidencia en el mapa de procesos de la institución. De acuerdo con la necesidad de cada proceso y de sus responsables, tenemos documentada la información pertinente para el funcionamiento eficaz de los mismos, siguiendo los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015; dicha documentación reposa en nuestro sistema documental. Evidencias: Sistema Documental de Procesos. Mapa de proceso de mayo 2024. Solicitudes de mejora a procesos.	
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.	A través de las auditorías internas de calidad, se evalúan todos los procesos 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. Estas se realizan al menos una vez al año de acuerdo con lo establecido en el programa de auditoría. Contamos con una	

	<p>política de Gestión de Riesgos donde se establece la metodología para su evaluación.</p> <p>Evidencias: programa de auditorías internas, informe de auditorías, política de Gestión de Riesgos, matrices de riesgos.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Mediante el procedimiento de diseño y control de documentos se plasman los lineamientos para la asignación de responsabilidades, las mismas son visualizadas en las políticas, procedimientos, manuales etc. Estos tienen secciones donde especifican las funciones y/o responsabilidades de los involucrados.</p> <p>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 en el Manual de cargos donde se definen las responsabilidades de las áreas funcionales de la institución, así como de los cargos en los descriptivos de puesto de cada una de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Procedimiento de Diseño y Control de Documentos. Procesos, procedimientos, manuales y políticas documentados. Manual de Organización y Funciones (MOF). Manual de cargos.</p>	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>A través de las solicitudes de mejora de procesos, se sugieren cambios para la simplificación y mejora de los procesos; estos pueden surgir de: resultados de auditorías, quejas del/la cliente, revisión documental etc.</p> <p>Desde el área jurídica, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento: Elaboración y Actualización del Repositorio de Normativas Legales Aplicables, velan porque se realicen los cambios de acuerdo con los requisitos legales según aplique.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de mejora a procesos. Procedimientos documentados. Procedimiento: Elaboración y Actualización del Repositorio de Normativas Legales Aplicables</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>Centro de Excelencia INEGI UNODC Lineamientos del proceso estadístico Código de Buenas Practicas Mejora del directorio Metodología de demografía empresarial</p> <p>Evidencias: Visitas de benchmarking, fotos, listas de asistencia, invitaciones a cursos, foros, talleres, simposios y encuentros internacionales.</p>	

<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se establecen indicadores de resultados en los Planes Operativos Anuales (POA); estos se monitorean al cierre de cada trimestre. De igual forma se monitorea la eficacia de los procesos a través de las auditorías internas, las cuales se llevan a cabo al menos una vez al año.</p> <p>Con relación a los acuerdos sobre el nivel de servicio, los mismos se establecen en la Carta Compromiso al ciudadano, donde se compromete al menos un atributo para cada servicio.</p> <p>Evidencias: POA Procedimiento de Auditoría Interna Informes de auditorías Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>		<p>No se revisan y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos)</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se involucran los ciudadanos/clientes y grupos de interés, a través de las encuestas de satisfacción y buzón de quejas y sugerencias. Tenemos implementadas dos encuestas: la encuesta de satisfacción interna enfocada a dar seguimiento a los compromisos de calidad</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>asumidos en la Carta Compromiso; esta se remite cada seis meses. También realizamos la encuesta de satisfacción establecida por el MAP, esta se realiza anual.</p> <p>Contamos con buzones de quejas y sugerencias para que puedan expresar sus inquietudes. Todo lo anterior está establecido en los procedimientos: Satisfacción al Cliente y Manejo de Quejas y Sugerencias.</p> <p>Desde Normativas y Metodologías se realizan validaciones con el Sistema Estadístico Nacional de los productos relacionados con estándares y planes estadísticos. Evidencias: planificación de encuestas, procedimiento de Satisfacción al Cliente, procedimiento Manejo de Quejas y Sugerencias, informes de encuestas. Publicación de los talleres y sus listados de asistencia.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>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>La Oficina Nacional de Estadística (ONE) aplica la diversidad y la gestión de género mediante la realización de un diagnóstico participativo de género que identifica brechas y generan recomendaciones, evaluaciones de calidad que consideran la gestión interna y la oferta misional, y la visibilización de mujeres, personas con discapacidad y otros grupos vulnerabilizados mediante un lenguaje inclusivo. Además, integra estos enfoques en sus políticas y programas, realiza actividades de sensibilización para sus colaboradores, y fomenta un entorno de confianza entre sus grupos de interés, clientes, usuarios/as y la ciudadanía, encaminando a la institución hacia la excelencia en la gestión de la igualdad de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía para una Comunicación Inclusiva y no Sexista. 2. Diagnóstico Participativo de Género. 3. Lista de participantes en sensibilización en temas de género. 	
<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 y horarios de apertura. A través de la ENE se pone a disposición de los clientes, capacitaciones virtuales para mayor accesibilidad.</p>	

	<p>Desde el CSI se imparten capacitaciones y charlas a personas sordas, para esto contamos con una persona sorda en nuestra plantilla de personal, quien imparte dichas capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Publicaciones en papel y electrónicas, pancartas, folletos, brochures, carta compromiso, página web, ofertas formativas. Invitación, lista de asistencia a capacitaciones y charlas y fotos.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>La ONE coordina los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y con las instituciones que componen el Sistema Estadístico Nacional.</p> <p>Evidencias:(Listado de instituciones del SEN, Convenios, Interinstitucionales, minutas de reuniones).</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se mantiene una comunicación directa con las instituciones del Sistema Estadístico Nacional, donde se intercambian datos e informes estadísticos. Esta comunicación se realiza mediante comités técnicos sectoriales y mesas técnicas</p>	

	<p>Evidencia: Correos, cartas, lista de participantes de los comités, convenio de intercambio de datos, modelo memorándum de entendimiento.</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 con las instituciones que conforman el Sistema Estadístico Nacional.</p> <p>Evidencias: (Listado de miembros de los comités.</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 Estadístico Nacional. Mediante el servicio de Normativas y Metodologías se desarrollan los instrumentos técnicos, los cuales sirven para normar, ordenar y estandarizar procesos estadísticos.</p> <p>Evidencia: acuerdos con socios claves, solicitud de creación de instrumentos de clasificación, estandarización de metadatos: Cliente: Ministerio de Presidencia. Compendio metodológico de indicadores de agenda digital.</p>	

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

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

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

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).

En los resultados de la encuesta nacional de calidad, aplicada, en las cuatro dimensiones de medición, obtuvimos los siguientes datos:

2021:

- Eficacia/confiabilidad 83.33%.
- Capacidad de respuesta 89.33%
- Profesionalidad/confianza 90%
- Empatía/Accesibilidad 93.33%

2022:

- Capacidad de respuesta 85.71%
- Profesionalidad/confianza 89.61%
- Accesibilidad 87.01%
- Claridad de la información 89.61%

2023:

- Capacidad de respuesta 97.3%
- Profesionalidad/confianza 97.3%
- Accesibilidad 99.3%
- Claridad de la información 98%

2024:

- Capacidad de respuesta 97.3%
- Profesionalidad/confianza 97.3%
- Accesibilidad 96.7%
- Claridad de la información 98%

En los resultados de la encuesta interna de satisfacción obtuvimos los siguientes resultados:

Mayo-julio 2022

Servicio de información estadística:

- Fiabilidad: 89%
- Accesibilidad 81%
- Amabilidad: 93%
- Profesionalidad 89%

Servicio de actividades formativas:

- Fiabilidad: 94%
- Accesibilidad 90%
- Amabilidad: 90%
- Profesionalidad 90%

Servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías.

- Fiabilidad: 100%
- Accesibilidad 100%
- Amabilidad: 100%
- Profesionalidad 100%

Septiembre 2022-febrero 2023

Servicio de información estadística:

- Fiabilidad: 100%
- Accesibilidad 94%
- Amabilidad: 100%
- Profesionalidad 100%

Servicio de actividades formativas:

- 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% • Accesibilidad 100% • Amabilidad: 100% • Profesionalidad 100% <p>2024 porcentaje de satisfacción de los servicios virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de acceso a la plataforma 97.6% • Facilidad para completar su solicitud 99.2% • Tiempo de entrega del servicio 99.2% • Claridad de la información suministrada 99.2% • La confianza con el servicio en línea 99.2% <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021,2022, 2023 y 2024. Informe de la encuesta interna de satisfacción primer semestre 2022-septiembre 2022-febrero 2023, septiembre-2023-febrero 2024, informe de la</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No existen mediciones recientes que permitan conocer el grado de participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.</p>

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

Las evaluaciones de las divisiones de transparencia y calificaciones emitidas por DIGEIG:

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.

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.

2023:

- Enero 99.78.

	<ul style="list-style-type: none"> • Febrero 100. • Marzo: 100. • Abril: 100. • Mayo: 100. • Junio: 100. • Julio: 100. • Agosto 100. • Septiembre: 100. • Octubre:100. • Noviembre: 100. • Diciembre 100 <p>2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 95.56 • Febrero100. • Marzo: 100. • Abril: 100. <p>Los reconocimientos en el ámbito de transparencia y datos abiertos por el cumplimiento de parte de la ONE.</p> <p>Evidencia: Reportes de calificaciones de DIGEIG 2021-2024, foto de los reconocimientos.</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>2024: 97.56% de satisfacción</p>	

Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021-2024.

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

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.</p> <p>2022: 89.61% de satisfacción.</p> <p>2023: 97.3% de satisfacción.</p> <p>2024: 97.56% de satisfacción</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta Nacional de Calidad 2021-2022-2023-2024</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>	

	<p>•Accesibilidad 90%</p> <p>Servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías.</p> <p>•Accesibilidad 100%</p> <p>Septiembre 2022-febrero 2023</p> <p>Servicio de información estadística:</p> <p>•Accesibilidad 94%</p> <p>Servicio de actividades formativas:</p> <p>•Accesibilidad 100%</p> <p>Servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías.</p> <p>•Accesibilidad 100%</p> <p>Evidencia: 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.</p> <p>En los resultados de la encuesta interna de satisfacción del primer semestre 2022, en la pregunta sobre la calidad del contenido de la actividad formativa, un 92% se encuentra satisfecho.</p> <p>En los resultados de septiembre 2022-febrero 2023, en la pregunta sobre la calidad del</p>	

	<p>contenido de la actividad formativa, un 94% se encuentra satisfecho.</p> <p>En los resultados de marzo 2023-agosto 2023, en la pregunta sobre la calidad del contenido de la actividad formativa, un 99% se encuentra satisfecho.</p> <p>En los resultados de marzo 2023-agosto 2023, en la pregunta sobre la calidad del contenido de la actividad formativa, un 99% 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: 2022: 95.24 %</p>	

	<p>2023: 86%</p> <p>2024: Índice de satisfacción de los servicios virtuales 98.88%</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción a usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Oficina Nacional de Estadística (ONE) 2022, 2023 y 2024.</p>	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>En el primer semestre 2024 el 100% de las solicitudes, fueron respondidas dentro del plazo de los 15 días.</p> <p>Evidencia: Ley 200-04, objetivos de calidad 2023, Matriz de solicitud de información pública y estadística.</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>En el año 2022 recibimos 0 sugerencia, 0 quejas.</p> <p>En el año 2023 no recibimos quejas y sugerencias por nuestros servicios.</p> <p>En el año 2024 no recibimos quejas y sugerencias por nuestros servicios.</p> <p>Evidencia: Matriz de Quejas y Sugerencias.</p>																
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En la evaluación carta compromiso del periodo mayo 2020-abril 2021, obtuvimos un resultado de un 90% de cumplimiento. En la evaluación 2023 obtuvimos un 99%.</p> <p>En el 1er informe 2023 de seguimiento a los compromisos de calidad, los resultados fueron los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="575 1052 1033 1232"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Atributos</th> <th>Meta</th> <th>Resultados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Actividades Formativas</td> <td>Profesionalidad</td> <td>90%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Amabilidad</td> <td>90%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fiabilidad</td> <td>85%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Atributos	Meta	Resultados	Actividades Formativas	Profesionalidad	90%	100%	Amabilidad	90%	97%		Fiabilidad	85%	100%	
Servicios	Atributos	Meta	Resultados														
Actividades Formativas	Profesionalidad	90%	100%														
	Amabilidad	90%	97%														
	Fiabilidad	85%	100%														

Documento Externo
SGC-MAP

Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Accesibilidad	85%	100%
	Fiabilidad	85%	100%
Información Estadística	Amabilidad	90%	100%

En el 1er informe 2024 de seguimiento a los compromisos de calidad, los resultados fueron los siguientes:

Servicios	Atributos	Meta	Resultados
Actividades Formativas	Profesionalidad	90%	98%
	Amabilidad	90%	99%
Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%	96%
	Accesibilidad	85%	90%
Información Estadística	Fiabilidad	85%	93%
	Amabilidad	90%	93%

Evidencia: Informes de evaluación a la CCC realizadas por el MAP 2020-2021 y 2023.
Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano 2023.
Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano 2024

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

Actividades Formativas Profesionalidad:

Servicios	Atributos	Meta	Resultados
	Profesionalidad	90%	98%

	Actividades Formativas	Amabilidad	90%	99%
	Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%	96%
		Accesibilidad	85%	90%
	Información Estadística	Fiabilidad	85%	93%
		Amabilidad	90%	93%
<p>Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso. Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2024</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 5 formas de comunicación y participación ciudadana:</p> <p>1-via telefónica.</p> <p>2-via web.</p> <p>3-Comunicaciones</p> <p>4-Correos electrónicos.</p> <p>5-Presencial</p> <table border="1" data-bbox="577 958 1045 1068"> <thead> <tr> <th>Via Física y/o personal</th> <th>Vía SAIP</th> <th>Via Correo</th> <th>Vía Tel.</th> <th>Total, de solicitudes recibidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8</td> <td>91</td> <td>251</td> <td>4</td> <td>354</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias: Matriz de solicitud de información pública y estadística y estadísticas de la OAI enero-junio 2024.</p>	Via Física y/o personal	Vía SAIP	Via Correo	Vía Tel.	Total, de solicitudes recibidas	8	91	251	4	354	
Via Física y/o personal	Vía SAIP	Via Correo	Vía Tel.	Total, de solicitudes recibidas								
8	91	251	4	354								

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

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:

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.

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>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 99,78. • Febrero 100. • Marzo: 100. • Abril: 100. • Mayo 100. • Junio 100. • Julio: 100. • Agosto 100. • Septiembre 100. • Octubre: 100. • Noviembre: 100. • Diciembre 100. <p>2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 95.56 • Febrero 100. • Marzo: 100. • Abril: 100. <p>Evidencia: Reportes de calificaciones de DIGEIG 2021-2024. Enlaces de la división de transparencia, y los resultados de las evaluaciones.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>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</p>	

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.

El POA 2024 está conformado por 98 productos, de los cuales 3 de estos de se encuentran completados, 80 en proceso y 14 programados 1 inhabilitado. En ese sentido, el avance correspondiente al periodo enero – marzo fue de 31%, y un cumplimiento de

	<p>indicadores de 94%, con respecto a lo planificado.</p> <p>Evidencia: Informes de Seguimiento Plan Operativo Anual 2021-2024.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Los datos abiertos están disponibles en nuestra página web, estos son actualizados todos los meses.</p> <p>2021: enero-diciembre 5/5 2022: enero-junio 0/5, Julio-diciembre 5/5. 2023: enero-diciembre 5/5. 2024: Enero -abril 5/5</p> <p>Evidencia: https://datos.gob.do/search?organization=oficina-nacional-de-estadistica, Información de evaluación del portal de transparencia.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<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.</p> <p>Evidencia: Página web/contacto.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>De acuerdo con lo establecido en la Ley 200-04, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables. Conforme a la modalidad las respuestas son dentro de un (1) hábil.</p> <p>Evidencia: Carta compromiso, Ley 200-04, Matriz de solicitud de información pública y estadística, Manual de Procedimiento Solicitud de Información Pública.</p>	

7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Tiempo para el 1er contacto 48 horas luego de recibida la solicitud. El tiempo de respuesta para las solicitudes de las informaciones, es de 15 días laborables.</p> <p>Evidencia Matriz de solicitud de información pública y estadística.</p>	
8) Costo de los servicios.	<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.</p> <p>Evidencia: Servicios – Portal Web: http://www.one.gob.do</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Tenemos disponible la segunda versión de la Carta Compromiso.</p> <p>Tenemos en nuestra página web el catálogo de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso versión 2, Captura de pantalla del catálogo de servicios</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No tenemos evidencia de la medición del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs	2020 no se recibieron sugerencias o quejas relacionadas a la innovación (0).	

<p>número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>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). 2024 no se recibieron sugerencias o quejas relacionadas a la innovación (0).</p> <p>Evidencia: matriz de quejas y sugerencias 2020-2024.</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: Plataforma Moodle 100% en modalidad virtual, semipresencial. Hemos creado el chatbot</p> <p>Evidencia: Programa de capacitaciones de la ENE, convocatorias de capacitaciones, captura de pantalla del chatbot.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>		<p>No se ha establecido este indicador.</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>

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 medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Las calificaciones obtenidas durante el año 2021-abril 2023 por medio de la DIGEIG en el portal de transparencia son las siguientes:</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, mayo 100, junio 100 julio: 100, agosto 100, septiembre 100, octubre: 100, noviembre: 100, diciembre 100.</p>	

	<p>Las calificaciones obtenidas durante el año 2024: enero 95.56, 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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<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 "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>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<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</p>	

	<p>institución, mientras que el 7% dice no conocerlo.</p> <p>En cuanto al involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones se empezó a medir en el 2024 obteniendo el siguiente resultado: excelente 10.32%, bueno 51.59%, regular 30.95% , deficiente 5.56%. malo 1.59%</p> <p>Evidencia: resultado de la encuesta de clima organizacional 2021. Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2023 y 2024.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Esto se mide en la encuesta interna desde comunicaciones, a través de la siguiente pregunta ¿Cómo evalúa su participación en las actividades de mejora?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente 17.46% • Bueno 54.76% • Regular 23.81% • Deficiente 3.17% <p>Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2024.</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.</p>

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En los años 2021 y 2023 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: planificación de encuestas, Captura del link remitido a los colaboradores, socialización de los resultados.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Esto se empezó a medir en el 2024 en la encuesta interna desde comunicaciones, a través de la siguiente pregunta ¿Cómo evalúa a la institución en cuanto a responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente 19.84% • Regular 17.46% • Deficiente 6.35% • Bueno 53.97% • Malo 2.38%. <p>Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2024.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Esto se empezó a medir en el 2024 en la encuesta interna desde comunicaciones, a través de la siguiente pregunta: ¿Cuál es su percepción en cuanto a la apertura de la institución para el cambio y la innovación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente 25.40% • Regular 24.60% • Bueno 47.62% • Deficiente 1.59% 	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2024.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	En cuanto al uso de la tecnología, el 82.41% están satisfechos, el 17.59% no está satisfecho. En la encuesta de clima organizacional de 2023 el 80.34% expresó que está satisfecho, mientras que el 19.66% indicó que no está satisfecho. Evidencia: resultado de la encuesta de clima organizacional 2021 y 2023.	
9) La agilidad de la organización.	Esto se empezó a medir en el 2024 en la encuesta interna desde comunicaciones, a través de la siguiente pregunta: ¿Cuál es su percepción en cuanto a la agilidad (dar respuesta) de la institución? • Excelente 12.70% • Bueno 61.11% • Regular 21.43% • Deficiente 3.97% Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	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: 73.25% está satisfecho.	

	<p>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: 81.11% está satisfecho. 18.90% no está satisfecho.</p> <p>2023:</p> <p>79.95% está satisfecho. 20.02% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: informe de resultados de la encuesta de clima 2021-2023.</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>Para el año 2023, sobre las capacitaciones el 74.38% expresó que está satisfecho, por otro lado, el 25.63% indicó que no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral 2021.</p>	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<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>Asimismo, en los resultados de la encuesta de clima del año 2023, el 82.12% de servidores/as está satisfecho, mientras que el 17.88% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima 2021. Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2023.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, el 72.32% de los colaboradores está satisfecho con el reconocimiento de esfuerzo y el 27.68 no está satisfecho.</p> <p>Para la encuesta del año 2023, los resultados arrojaron que el 65.31% se encuentra</p>	

	satisfecho, mientras que el 34.69% no está satisfecho. Evidencia: resultados de encuesta de clima 2021 y 2023.	
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. La encuesta de clima laboral del 2023 presentó que el 72.81% está satisfecho con la mejora y el cambio, mientras que el 27.19% no está satisfecho. Evidencia: resultados de encuesta de clima 2021-2023.	

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. 2023: 85.16% está satisfecho. 14.84% no está satisfecho. Evidencia: resultados de encuesta de clima 2021-2023.	

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>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.</p> <p>2023: Los resultados de la encuesta de clima organizacional, respecto del balance trabajo-familia arrojó que el 68.54% está satisfecho, mientras que, el 31.46% se encuentra insatisfecho.</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima 2021-2023.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>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.</p> <p>Para el 2023, la encuesta de clima laboral, respecto de la equidad en sus resultados se proyectó de la siguiente manera: 57.81% está satisfecho 42.19% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima 2021-2023.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Esto se empezó a medir en el 2024 en la encuesta interna desde comunicaciones, a través de la siguiente pregunta: ¿Cuál es su percepción respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente 9.52% • Bueno 45.24% • Regular 32.54% • Deficiente 10.32% • Malo 2.38% 	

	<p>Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2024.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>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.</p> <p>La encuesta de clima y cultura organizacional, en el año 2023, arrojó respecto del servicio profesional de carrera los siguientes datos: 60.42% de colaboradores/as está satisfecho. 39.58% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima 2021 y 2023.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Esto se empezó a medir en el 2024 en la encuesta interna desde comunicaciones, a través de la siguiente pregunta: ¿Cuál es su percepción respecto a la motivación y empoderamiento por parte de la institución?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto 26.19% • Medio 56.35% • Bajo 12.70% • Muy bajo 4.76% <p>Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de percepción del público interno 2024.</p>	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>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. Los resultados de la encuesta de clima 2023, en cuanto a la calidad de la formación, el 88.23% está satisfecho, mientras que el 11.77% no está satisfecho.</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima 2021-2023.</p>	
---	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Índice de Ausentismo año 2020: 86.79% Índice de Rotación: 19.6% Número de quejas 2020: 16 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 número de mejora solicitadas por área: RRHH: 5 mejoras Dirección: 2 mejoras ENE: 2 mejoras 2024: 17 solicitudes de mejora al 24/06/2024.</p>	

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	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 Evidencia: correo electrónico por parte de la RAE.	
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: diplomas, 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%	

	<p>-III Técnicos 94.2%</p> <p>-II Apoyo Administrativo 95.5%</p> <p>-I Servicios Generales 94.31%</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: estadísticas 2023 Participación de Personal ONE en Actividades Formativas.</p>	
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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La institución recibe cobertura constante por los medios de comunicación debido a los 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>1er trimestre 2023 Comunicados emitidos: 2 Entrevistas realizadas: 3 Notas de prensas emitidas: 6</p> <p>Evidencias: Informe de estadísticas institucionales .</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.).		No existe evidencia para este indicador.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No existe evidencia para este indicador.
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>La ONE Organiza Conferencia Nacional de Estadística, evento cumbre que se realiza anualmente. En 2020 se realizó la 4ta. Conferencia Nacional Estadística (en formato virtual): “Consolidación de la Seguridad Alimentaria en la República Dominicana en tiempos de COVID19”, con el apoyo de la Unión Europea, el Fondo de las NNUU para la Alimentación y la Agricultura (FAO), del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas en la República Dominicana y Consejo para la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASSAN).</p> <p>En la ONE se mantiene un intercambio productivo de conocimientos e información con otros organismos internos y externos:</p>	No existe información documentada que indique como se realiza el intercambio productivo de conocimientos e información con otros.

	<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> <p>Evidencias: programas de charlas 2023.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de</p>		<p>No existe evidencia de estas mediciones.</p>

reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		
---	--	--

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 2023 se obtuvieron los siguientes resultados en términos de output:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades Formativas: # de solicitudes recibidas: 1,581 # de solicitudes atendidas: 1,581 • Información Estadística. # de solicitudes recibidas: 386 # de solicitudes atendidas: 379 <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> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	No se evidencia una medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.

	4-Seguridad vial. 5-Cartografía censal para la distribución de los fondos municipales.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	En la ONE se han realizado mejoras y aplicado nuevas prácticas a partir de experiencias de otros INEs u Oficinas de Estadísticas en productos como la ENAE, DEE y los índices de precios, a través de revisión de manuales y documentación, en material de diseño de muestra, manejo de las bases de datos, técnicas de estimaciones e imputaciones y metodología de levantamiento. Evidencia: Listado de instituciones exploradas: INEGI de México, INE de España, DANE de Colombia, INEI de Perú.	
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 en el 2020-2021. 2023: 99% Evidencia: Informe de Auditoría CCC 2020-2121 y 2023	
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.	

	<p>Difusión electrónica de las estadísticas y acceso en línea a las bases de datos estadísticas.</p> <p>En la Encuesta Nacional de Actividad Económica (ENAE) se incluyó como innovación, el módulo sobre medioambiente, en conjunto con la dirección de estadísticas demográficas, sociales y ambientales.</p> <p>La Oficina Nacional de Estadística, figura actualmente con una puntuación de 82.58 puntos, posicionada en el ranking #10. Estos datos forman parte de la última actualización realizada y corresponden al período enero-noviembre del 2023 publicados en el portal del SISTIGE.</p> <p>Evidencia: compra de sistemas, capture de las difusiones estadísticas.</p> <table border="1" data-bbox="590 776 1037 997"> <thead> <tr> <th>Innovación</th> <th>20</th> <th>13</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Innovación Digital</td> <td>10</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Política de Innovación</td> <td>10</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Estrategia de innovación</td> <td>8</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Cultura de Innovación</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Fomento de innovación</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Implementación Nuevas Tecnologías</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Innovación	20	13	Innovación Digital	10	6	Política de Innovación	10	6	Estrategia de innovación	8	5	Cultura de Innovación	4	1	Fomento de innovación	4	4	Implementación Nuevas Tecnologías	2	2	Implementación	2	2	
Innovación	20	13																								
Innovación Digital	10	6																								
Política de Innovación	10	6																								
Estrategia de innovación	8	5																								
Cultura de Innovación	4	1																								
Fomento de innovación	4	4																								
Implementación Nuevas Tecnologías	2	2																								
Implementación	2	2																								
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:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Desde la Oficina Nacional de Estadística, se gestionan eficazmente los planes, programas y proyectos a través del monitoreo del Plan Operativo Anual (POA), el cual se evalúa mediante el promedio de cumplimiento de las metas propuestas en cada área. Para el período de enero a diciembre del 2023, se alcanzó un porcentaje general de cumplimiento del 94%.</p> <p>Evidencia: Informe de seguimiento al Plan Operativo Anual, cuarto trimestre 2023.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Durante el primer semestre 2024 se han recibido 12 solicitudes de mejoras.</p> <p>Evidencia: matriz de requerimientos 2024.</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Mejoras y aplicación nuevas prácticas a partir de experiencias de otros INEs u Oficinas de Estadísticas en productos como la ENAE, DEE y los índices de precios, a través de revisión de manuales y documentación, en material de diseño de muestra, manejo de las bases de datos, técnicas de estimaciones e imputaciones y metodología de levantamiento. Las instituciones exploradas son: INEGI de México, INE de España, DANE de Colombia, INEI de Perú.</p> <p>La ONE ha realizado benchmarking para mejorar las NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No contamos con una matriz con esta data.</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>	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales.
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.).		No se llevan a cabo estos indicadores.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En el año 2023 se auditaron 2 procesos: Gestión Humana: 4 no conformidades. Gestión de la Comunicaciones: 15 no conformidades.</p> <p>Evidencias: Informes de auditorías 2023.</p>	
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.

Documento Externo
SGC-MAP

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<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 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>	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<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.