



Oficina Nacional de Estadística

OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité Institucional de la Calidad (CIC)

**Santo Domingo, República Dominicana
Junio 2024**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO -----	3
I. ASPECTOS GENERALES -----	4
MARCO INSTITUCIONAL-----	4
Misión -----	4
Visión -----	4
Valores Institucionales -----	4
Base legal -----	5
Estructura Organizativa -----	6
Servicios -----	7
SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL-----	7
II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN -----	8
PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS-----	8
ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL-----	19
Áreas de mejora en los criterios facilitadores-----	19
Liderazgo -----	19
Planificación y estrategia -----	19
Personas -----	19
Procesos -----	20
Áreas de mejora en los criterios de resultados-----	20
Resultados en los ciudadanos/clientes -----	20
Resultados en las personas -----	21
Resultados de la responsabilidad social -----	21
Resultados claves del rendimiento -----	22
III. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS -----	23
IV. RESUMEN DE PUNTUACIONES: -----	24

RESUMEN EJECUTIVO

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

Para la actualización de la guía CAF 2022-2023, se ha distribuido entre los miembros del comité Institucional de la Calidad (CIC), los 9 criterios y 28 sub-criterios del Marco Común de Evaluación, de acuerdo con el área de experticia de cada integrante, una vez se obtuvo la información, se elaboró un consenso para la identificación de los puntos fuertes y áreas de mejora de la institución, así como las evidencias que sustentaron dicha información.

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

I. ASPECTOS GENERALES

MARCO INSTITUCIONAL

Misión

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

Visión

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

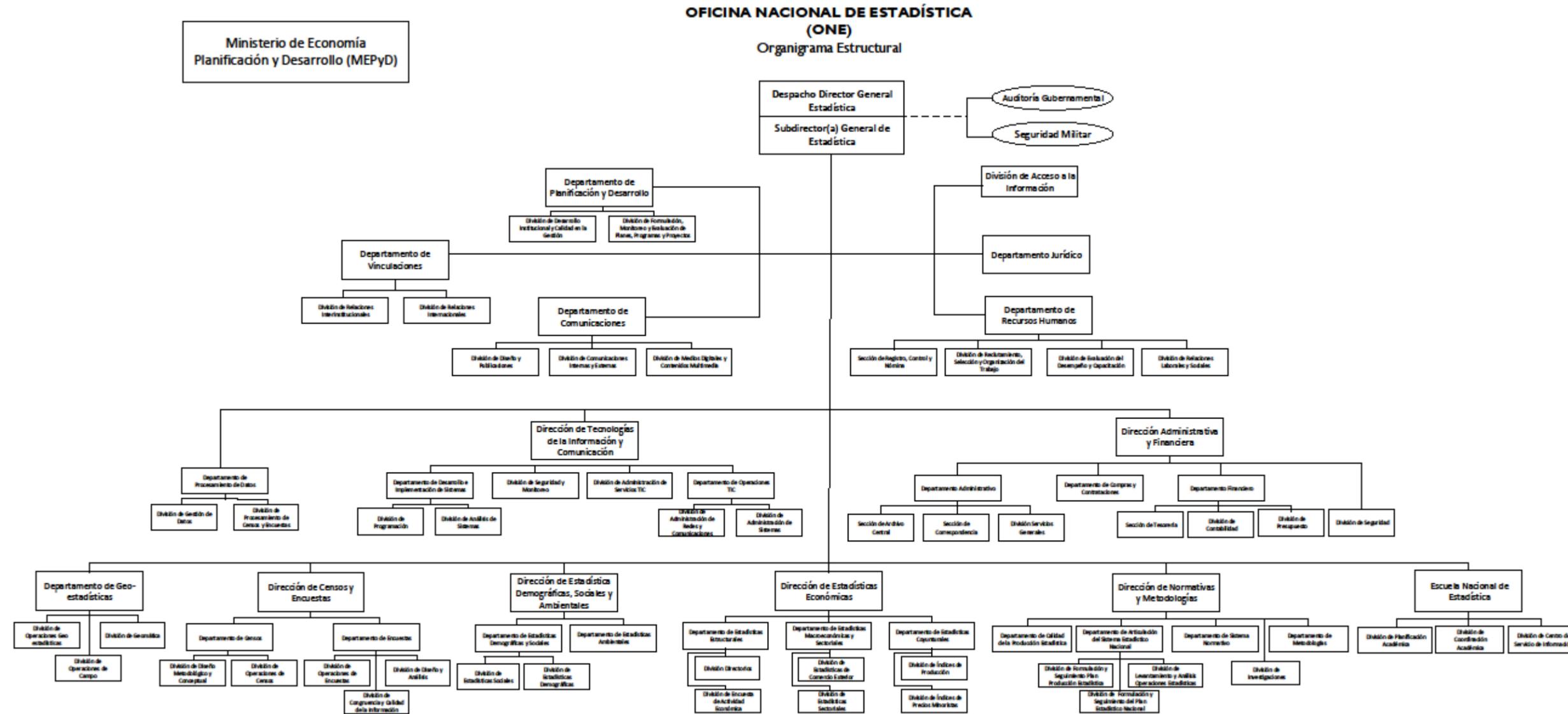
Valores Institucionales

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

Base legal

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales.
- Ley 5906 que modifica varios artículos de la ley 5096.
- Ley 55 que crea e integra el Consejo Nacional de Desarrollo.
- Ley No. 496-06 que crea la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo (SEEPYD), hoy Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).
- Ley Orgánica No. 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).
- Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos.

Estructura Organizativa



Servicios

- Actividades Formativas.
- Información Estadística.
- Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías.

SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Objetivos

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

Líneas estratégicas

- Fortalecimiento del programa de producción estadística.
- Fortalecimiento de los registros administrativos para la producción de estadísticas.
- Fortalecimiento de las estrategias formativas y de capacitación que impulsen la cultura estadística nacional.
- Producción de conocimiento.
- Normar la producción estadística.
- Articulación del Sistema Estadístico Nacional.
- Programa de desarrollo organizacional y gestión de la calidad.
- Desarrollar un modelo integral de gestión humana por competencias.
- Fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera.
- Fortalecimiento en la infraestructura tecnológica.
- Posicionamiento y reconocimiento de la imagen institucional.
- Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales, nacionales e internacionales.

II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Criterio 1: Liderazgo

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

- Se aplicó una metodología de trabajo que incluyó reuniones plenarias, talleres, lectura de documentos y análisis, para la formulación y desarrollo de la misión, visión y objetivos, involucrando al personal técnico, administrativo y grupos de interés.
- Se diseñaron y establecieron mediante reuniones plenarias y talleres, en concordancia con las áreas organizacionales, tres valores a modelar alineados con la misión y visión de la institución, teniendo como referencia el marco general de valores del sector público. La organización organizó un proceso de consulta mediante el cual se les pidió a los colaboradores que nominaran y seleccionaran las personas que en su opinión representarían cada uno de los valores. La actividad se llamó “Pongámosles Rostro a nuestros valores”.

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

- Se fortalece este subcriterio convirtiendo una acción de mejora en punto fuerte, elaborando la metodología que sirva como guía de gestión integral de proyectos para poner en marcha el funcionamiento de una unidad de gestión integral de proyectos.
- Una mejora significativa es la implementación del Índice de Control Interno (ICI).
- Como forma de conocer el rendimiento, al momento de elaborar el POA, se establecen objetivos cuantificables, junto a los indicadores que nos permiten medir y evaluar el desempeño institucional.
- En la ONE estamos en el proceso de elaboración del sexto autodiagnóstico CAF y encaminados al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- Desde la Dirección General existe el compromiso con la innovación y mejora continua.

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

- La Dirección General se integra con el equipo, dirigiendo con el ejemplo acorde con los valores establecidos. Los mandos altos orientan y monitorean constantemente a los técnicos de todas las áreas, estimulando las buenas prácticas.
- En la ONE se comunica a los empleados oportuna y permanentemente sobre temas claves y también en concordancia a sus responsabilidades.
- La ONE estimula, anima y crea las condiciones necesarias para la delegación de responsabilidades atendiendo a las capacidades y competencias de los empleados, incluyendo la rendición de cuentas del trabajo realizado. Se suministran las herramientas y recursos necesarios.
- La ONE ofrece constantemente capacitaciones a su personal, tanto en temas genéricos de desarrollo humano, como en temas técnicos misionales en la Escuela Nacional de Estadística (ENE). Esta oferta incluye tanto las capacitaciones existentes en el programa anual, como capacitación específica según la necesidad de la institución.

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

- La Dirección General participa en actividades que competen el quehacer estadístico nacional que se realizan desde el poder ejecutivo, legislativo y judicial.
- La ONE participó en la formulación del Plan Plurianual del Sector Público, donde se desarrollaron y priorizaron las políticas priorizadas para el gobierno.
- Se identifican las políticas de gobierno y se incorporan en los planes estratégicos y operativos. El objetivo de la gestión 2020–2024 está alineado con los objetivos del PPNSP.
- El equipo de comunicación de la ONE está trabajando una serie de cápsulas para promover el conocimiento del quehacer institucional.

Criterio 2: Estrategia y planificación.

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

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

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

- La misión y visión están traducidos en objetivos estratégicos y operativos basados en las estrategias y políticas de gobierno.
- En los planes Estratégicos y Operativos, así como en los proyectos de inversión se encuentran definidos y de manera transversal los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social y género.

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

- Se comunica el marco estratégico, objetivos, estrategias, planes y tareas a lo interno y externo, mediante campañas, presentaciones y redes sociales. Tanto el PEI, como los POA'S son publicados en nuestra página web.

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

- En la autoevaluación 2024 se fortalece este subcriterio con la elaboración e implementación del manual para la implementación de aprendizajes por comparación y prácticas de gestión.
- 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, con el propósito de estandarizar el resultado de estos espacios, se elaboró el borrador de la política de innovación institucional.

Criterio 3: Personas.

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

- Tenemos documentado el procedimiento de detección de necesidades, donde se define el proceso, y se establece que, con una periodicidad anual se realiza la detección de necesidades y posterior a esta, se elabora el plan anual de capacitación institucional.
- Tenemos documentado el procedimiento para reclutar el personal, donde se plasma de forma clara las etapas y criterios utilizados para llevar a cabo este proceso. Contamos con un plan de compensación y beneficios aprobado por la Dirección General.
- Se realizan concursos de oposición para que los empleados y las empleadas puedan tener la oportunidad de demostrar sus capacidades en un cargo superior al que tienen, de esta forma se garantiza un trato igualitario para todas y todos.
- Está documentado el procedimiento para la correcta gestión y evaluación del desempeño institucional, donde se establece la finalidad y periodicidad para la ejecución de los acuerdos y evaluaciones de desempeño, de acuerdo a los objetivos establecidos.

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

- El plan de Capacitación es elaborado en base a las competencias actuales y futuras identificadas, así como de los resultados de las evaluaciones de desempeño anteriores.

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

- La ONE está abierta a nuevas e innovadoras formas de aprendizaje, a través de:
 - ✓ Actividades realizadas en los viernes temáticos.
 - ✓ Team bulding, aprendizaje electrónico.
 - ✓ Garantizando un perfil adecuado de los facilitadores/as que requerimos para nuestras capacitaciones, y que se impartan teniendo en cuenta las características del público al que se dirijan, con el objetivo de que puedan desarrollar procesos de enseñanza con el uso de medios digitales y que desarrollen las competencias que se precisen para luego poner en práctica lo aprendido.

- Se procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados a través de la planificación institucional, las reuniones de seguimiento de estos planes y reuniones periódicas de las distintas áreas de la institución y los acuerdos de desempeño.

Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- La ONE gestiona la firma de acuerdos de colaboración interinstitucional, con el objetivo de cumplir con metas estratégicas de ambas instituciones y con miras a fortalecer la gestión institucional.
- En el documento de acuerdo interinstitucional se definen los objetivos estratégicos y los términos de colaboración general para cada parte, en el documento de plan de trabajo se establecen las responsabilidades para las actividades que sean definidas. De manera trimestral se realiza una revisión y evaluación del cumplimiento del plan de trabajo y se elabora un informe de avance.

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

- ONE cuenta con un sitio Web y un centro de documentación donde se difunden todas las informaciones referentes a la Institución y otros temas relacionados del sector, tales como: funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, etc. De igual forma se diseñó un sistema para la gestión documental efectiva.
- Garantizamos la transparencia en cumplimiento a la Ley 200-04. Así se demuestra en las evaluaciones mensualmente sobre su índice de transparencia desde la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Igualmente, la fiscalización activa de las solicitudes de información que se reciben en la ONE.
- Se incentiva la participación activa de los ciudadanos/clientes, dándoles la oportunidad de expresar sus ideas, a través de las encuestas de satisfacción al usuario.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

- Implementación de acuerdos de interoperabilidad para la extracción electrónica de datos; utilización de dispositivos electrónicos móviles en la recolección, y utilización de herramientas especializadas para el procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas.
- Los procesos de control de calidad implementados para producir las estadísticas garantizan información de cobertura y calidad adecuada. La relevancia de la información recolectada está garantizada con la participación directa de los usuarios comités/consultas sobre los contenidos a investigar.
- La seguridad de la información inicia con el enunciado en nuestra ley sobre confidencialidad estadística, la implementación de acuerdos de confidencialidad para todo el personal que maneja información individualizada para producir las estadísticas y termina con los estrictos protocolos de resguardo de la información. Podemos destacar que nuestro departamento de tecnología tiene implementado y documentado el SGSI, el cual trata de seguridad de la información.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

- Disponemos de un plan de adopción de nuevas tecnologías para el procesamiento estadístico que está siendo implementado en diferentes etapas, que incluye: La utilización de dispositivos electrónicos para la recolección de las estadísticas. La adopción de tecnologías de reconocimiento óptico para la captura de datos. La interconexión electrónica con las instituciones públicas para extraer en línea los insumos que requiere la ONE para preparar las estadísticas. El procesamiento OLAP para facilitar el acceso y uso de las estadísticas. La implementación de aplicaciones móviles (APP) para mejorar los servicios que ofrecemos.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

- Se realizan el mantenimiento a los vehículos de la institución, suministro de combustible a la planta eléctrica y planes de contingencia ante cualquier emergencia que pudiera.

Criterio 5: procesos

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

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

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

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

- Uno de los enfoques de la ONE es la mejora continua de los procesos, con el propósito de hacer los procesos cada vez más eficientes y eficaces y con ello dar un servicio de calidad, bajo el principio de una sola vez o calidad en la fuente.
- La ONE dispone de varios mecanismos, a través de los cuales difunde sus servicios, horarios de apertura. A través de la ENE se pone a disposición de los clientes, capacitaciones virtuales para mayor accesibilidad.

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

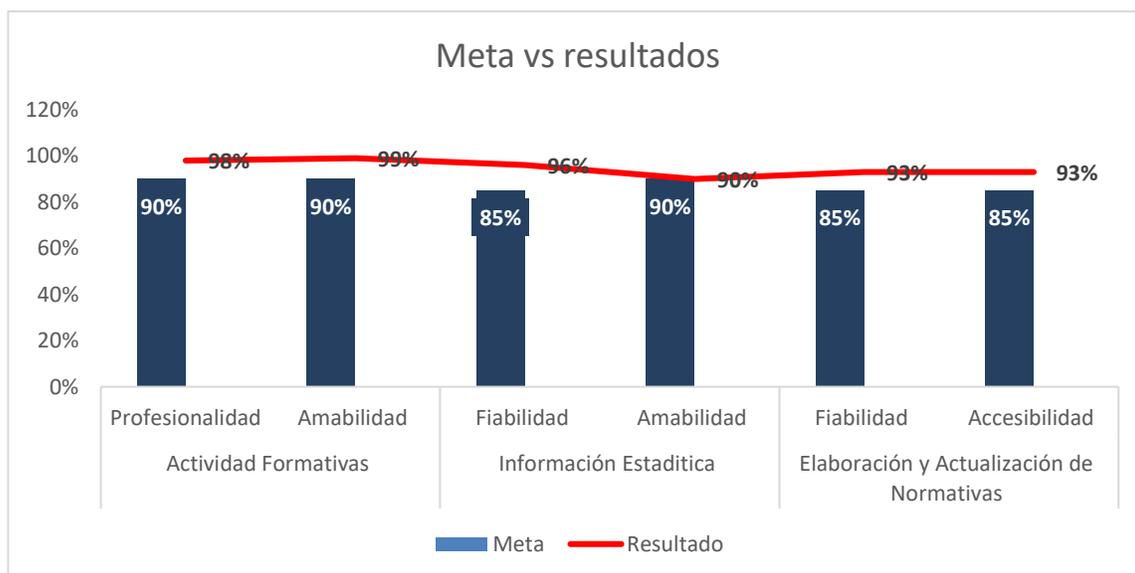
- La ONE coordina los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y con las instituciones que componen el Sistema Estadístico Nacional.
- Mediante el servicio de Normas y Metodologías se desarrollan los instrumentos técnicos, los cuales sirven para normar, ordenar y estandarizar procesos estadísticos.

Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

- En los resultados de la encuesta de satisfacción correspondiente al periodo septiembre 2023-febrero 2024 obtuvimos los siguientes resultados:



***Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:
Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.***

- Tenemos establecido el tiempo de espera para dar respuesta a las solicitudes de información genérica, el mismo es de 1 a 15 días laborables.
- El tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias recibidas, es de 15 días laborales, de acuerdo a lo establecido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano. Durante el año 2020 no recibimos quejas ni sugerencias. En el año 2021, recibimos 1 sugerencia, 0 quejas. En año 2022 no recibimos quejas y sugerencias. Durante los años 2023-2024 no hemos recibido quejas y sugerencias.
- En la evaluación de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano del periodo mayo 2020-abril2021, obtuvimos un resultado de un 90% de cumplimiento, mientras que en la evaluación realizada en agosto 2023 obtuvimos un 99%, mostrando una tendencia positiva.
- Al cierre del 2023 se alcanzo un 94% de cumplimiento en nuestra Planificación Operativa Anual (POA).

Criterio 7: resultados en las personas.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

- En el año 2023, se realizó la encuesta de clima a nuestros colaboradores, la misma está planificada para realizarse cada 2 años, el resultado general es el siguiente:



Criterio 8: resultados de responsabilidad social.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

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

Criterio 9: resultados claves de rendimiento.

- En cuanto a los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, se obtuvo un cumplimiento de un 99% en la auditoría realizada por el Ministerio de Administración Pública, la cual comprendía el periodo septiembre 2022-agosto 2023.
- El POA 2023 está conformado por 97 productos, de los cuales 69 de estos de se encuentran completados, 24 no concluidos y 4 suspendidos. En ese sentido, el avance correspondiente al periodo enero – diciembre fue de 95%, y un cumplimiento de indicadores de 94%, con respecto a lo planificado.
- El POA 2024 está conformado por 99 productos, de los cuales 3 de estos de se encuentran completados, 80 en proceso, 15 programados y 1 inhabilitado. En ese sentido, el avance correspondiente al periodo enero – marzo fue de 31%, y un cumplimiento de indicadores de 95%, con respecto a lo planificado.

ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

Áreas de mejora en los criterios facilitadores

Liderazgo

1. No contamos con un sistema interno para gestionar la prevención de comportamientos no éticos.
2. No hemos diseñado una metodología para la adecuada Gestión del Cambio.
3. No se realizan evaluaciones grupales.

Planificación y estrategia

1. No se evidencia la socialización de la política de innovación.
2. No existe evidencia de que se asegure disponibilidad para implementación de cambios planificados.

Personas

1. No se ha diseñado una política que incluya de forma clara la promoción, remuneración desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.
2. No se ha diseñado una política de responsabilidad social y de equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.
3. No existe una política de igualdad de género.
4. No existe un plan de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
5. No existe un análisis del retorno de inversión.

Alianzas y recursos

1. No se ha creado un directorio de instituciones que incluya la identificación y clasificación de acuerdo a su potencial, experiencia y fortalezas que sean de beneficio para la ONE y el SEN.
2. 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.
3. No existe un sistema integrado de contabilidad para elaborar informes financieros cruzados con el sistema de gestión presupuestaria SIGEF.
4. No existe sistema de cuentas por pagar a suplidores.
5. No existe una metodología que asegure la transferencia del conocimiento y una estrategia para retener el conocimiento clave.
6. No se cuenta con el espacio físico para el aparcamiento suficiente para todos los empleados, visitante y ciudadanos de la institución.

Procesos

1. No se revisan y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos).
2. No se ha definido un mecanismo formal de incentivo para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.

Áreas de mejora en los criterios de resultados

Resultados en los ciudadanos/clientes

1. No existe un mecanismo donde nos permita conocer Imagen global de la organización y su reputación pública.
2. No existen mediciones recientes que permitan conocer el grado de participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.
3. No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la diferenciación de los servicios.
4. No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.

5. No se ha diseñado un mecanismo que nos permita conocer la percepción en cuanto a la agilidad de la organización.
6. No tenemos evidencia de la medición del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios.
7. No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
8. No existe evidencia que permita conocer el porcentaje de participación ciudadana en los productos y servicios.

Resultados en las personas

1. 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.
2. 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.
3. No existe un diseño ni definición de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y Comunicación.
4. No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados con la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

Resultados de la responsabilidad social

1. No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes.
2. No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local.
3. No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja.
4. No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.

5. No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en la calidad de la democracia.
6. No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental.
7. No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
8. No existe información documentada que indique como se realiza el intercambio productivo de conocimientos e información con otros.

Resultados claves del rendimiento

1. No se evidencia una medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
2. No se ha creado un sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos interinstitucionales.
3. No hemos participado en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

III. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

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

En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas, se elaborará un Plan de Mejora CAF, a partir del cual se llevarán a cabo un conjunto de actividades e implementación de metodologías, con el fin de identificar la causa raíz de cada oportunidad de mejora y accionar con miras a la eliminación de estas.

IV. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Oficina Nacional de Estadística (ONE)		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	36	70
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	62	70
3: Personas (100 puntos)	32	70
4: Alianzas (100 puntos)	22	70
5: Procesos (120 puntos)	42	90
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	55	70
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	41	50
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	35	60
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	30	50
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	355	600