



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSULTORIA JURIDICA DEL PODER EJECUTIVO.

FECHA:

JUNIO 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la</p> | <p>La Consultoría Jurídico del Poder Ejecutivo (CJPE) cuenta con un Plan estratégico institucional en el cual se destaca nuestra Misión, visión y valores. El mismo ha sido socializado a todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • . Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo. <p>CJPE, cuenta con valores institucionales alineados a nuestra misión y visión. Estos valores</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p> | <p>son: Transparencia, compromiso social, servicio, innovación y calidad.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo</p> <p>La CJPE asegura una comunicación de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados, garantizando que el personal se sienta identificado con los mismos.</p> <p>La CJPE compartió la nueva Misión, Visión y Valores aprobada en este mismo año 2022 con todos los colaboradores de la institución a través del correo electrónico.</p> | |
| <p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> | <p>Evidencias: Correo RR.HH. a todo el personal con la socialización de la misión, visión y valores aprobados.</p> <p>Hemos desarrollado campañas a los fines de comunicar y socializar la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización. La campaña incluye publicación en página web, correo electrónico institucional, reuniones virtuales, entre otros.</p> <p>Evidencias: Página Web CJPE. Cuadros RRHH CJPE y otras áreas. Correo RR.HH. a todo el personal con la socialización de la misión, visión y valores aprobados.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p> | <p>En este proceso de elaboración del Plan Estratégico de la CJPE, revisamos la misión, visión y valores, de acuerdo con los cambios generados actualmente internos. Asegurando un efectivo funcionamiento de la organización y su preparación y la actualización de los procesos institucionales</p> <p>Evidencias: Acta de Reunión Presentación Informe de Auditoría Fotos Misión, Visión y Valores en Físico y Digital.</p> <p>Conscientes de la importancia de mantener una cultura ética, nos mantenemos apegados a las normativas establecidas por la DIGEIG, se mantiene un Código de Ética, buzones para la denuncia de comportamientos no éticos, Políticas de Régimen Disciplinario, y acciones en contra de conductas no éticas. Además, con el objetivo de fomentar la ética entre funcionarios y colaboradores, se realiza la inducción sobre el Código de Ética al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias: Política de Ética Institucional</p> | |
| <p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo</p> | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p> | <p>Código de Ética</p> <p>Actualmente tenemos un plan de capacitación y un plan de acción de clima organizacional que está orientado a continuar fortaleciendo la confianza, lealtad y respeto entre líderes y colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de acción de clima Guía organizacional Plan de capacitación institucional Informe Evaluación del Desempeño por Competencia | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>La CJPE ejecuto el proyecto de Rediseño Organizacional, donde fue analizada y rediseñada la estructura organizativa de la organización con la participación de los líderes de la institución, con la finalidad de crear una estructura sólida que pueda ser el soporte de procesos cada vez más eficientes y funciones, roles.</p> <p>El proyecto también contempló la definición con cada uno de los líderes de las funciones de las áreas, elaborando así el Manual de Organización y Funciones de la CJPE que es la base para actualizar los procesos institucionales y el Manual de Cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentos del Proyecto del Rediseño del manual de cargo (borrador) | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p> | <p>Manual de Organización y Funciones aprobado Alineamiento funcional y de cargos. Gestión por procesos.</p> <p>Con el propósito de alinear la estrategia, las estructuras y las funciones, la CJPE utiliza un esquema de rediseño organizacional, basada en los objetivos específicos a lograr por la institución, (siempre alineados al marco legal), a fin de ponderar las prioridades de los cambios, que desde un inicio son identificadas en la planificación estratégica de esta CJPE.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional. Estructura Organizativa. Manual de Organización y Funciones</p> <p>La CJPE ha tomado en cuenta la diversidad en el entorno laboral, sobre los diferentes grupos de interés en cuanto a género, edad, religión, acorde a la necesidad de la organización, es por ello que apoyamos la política diversidad e Inclusión Labora.</p> <p>Evidencia: Política Diversidad e Inclusión Laboral</p> | |
| <p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <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>Como La CJPE es dependiente del MAPRE en muchos de sus indicadores nos acogemos al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del mismo, certificado por la ISO 27001:2013, donde los riesgos son administrados, manteniendo de igual forma un sistema de control interno fundamentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Evidencia: Certificación 2021, ISO 27001:2013.</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>Actualmente estamos trabajando con nuestro comité de calidad, pero aún se aplican los principios de Calidad Total, MAPRE Evidencia: Manual de Calidad Institucional del MAPRE. Listado de participantes capacitación CAF Oficio de nuestro comité de Calidad.</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 ha establecido una efectiva comunicación, a través del departamento TIC, la cual dirige y comparte algunos procesos para eficientizar los procesos de comunicación. Se realizó la actualización del Portal Web de la CJPE, y a través del departamento de Recursos Humanos las comunicaciones internas vía correo y personal. Evidencia: Portal Web Comunicaciones realizadas vía correo</p> | |
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los</p> | <p>Se generan condiciones adecuadas para los procesos, es por ello que la CJPE ha formado</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>equipos de trabajo según las prioridades y los planes proyectados.</p> <p>Evidencia: conformación de los equipos de trabajos institucional. Comité de calidad Interna. Equipo de Evaluadores Internos</p> <p>Por medio del sistema TRANSDOC, se realiza la gestión de correspondencia interna y externa, el Portal Web de la CJPE</p> <p>Evidencia: Portal Web Comunicaciones realizadas vía correo El sistema TRANSDOC</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p> | <p>La CJPE está comprometida con la innovación y es visible en toda la reorganización de la estructura misma, Manuales de puesto, equipos de trabajo, etc</p> <p>Evidencia: Nuevo manual de estructura Manual de cargos Portal Web</p> <p>La CJPE tiene como objetivo mantener la comunicación tanto de las iniciativas, novedades y cambios, así como la motivación e involucra</p> <p>Evidencia: Difusión vía correo de las iniciativas y Procedimientos.</p> | |

Subcriterio 1.3 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): | | |
| <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p> | <p>La CJPE predica con el ejemplo, por lo que el Consultor Jurídico actúa acorde a los objetivos y valores establecidos. Esto se evidencia en el compromiso y cumplimiento de las leyes y normativas, políticas y procedimientos internos. Y es nuestro ejemplo a seguir. Evidencia: Declaraciones Juradas Reportadas, publicadas en el portal de transparencia</p> <p>Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, así como se tiene una política clara de inclusión teniendo en cuenta la diversidad funcional de nuestros colaboradores, así como rangos de edad y con variedad de género. Evidencia: Política Inclusión Laboral. MAPRE La Evolución por desempeño</p> | |
| <p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o</p> | <p>Se involucra al servidor público a dar su opinión a través de encuestas. Se realiza el uso de los distintos medios de distribución de la información. Evidencia:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>Encuestas de Clima laboral Comunicaciones de Difusión</p> <p>Los líderes apoyan a las personas de la organización a través de la retroalimentación permanente Evidencia: Acuerdos de Desempeño</p> <p>Se promueve la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas, por parte de los líderes a su personal. Evidencia: Evaluación del Desempeño. Retroalimentación de las evaluaciones del Desempeño</p> <p>La CJPE promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a ampliar sus competencias Evidencia: Plan Anual de Capacitación</p> <p>La CJPE reconoce a través de las evaluaciones del desempeño el esfuerzo de cada colaborador, también se está trabajando por otorgar un premio al empleado destacado Evidencia: Evaluación del Desempeño.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> | <p>Se ha desarrollado el análisis de las necesidades de los grupos de interés, tanto actual como futuras, es un punto clave para el cumplimiento de las estrategias organizacionales</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. (MAPRE), ya que formamos parte del mismo. Portal Web CJPE</p> <p>El Consultor Jurídico de la Presidencia apoya directamente al Poder Ejecutivo en puntos vitales de las políticas públicas del gobierno.</p> <p>Evidencias: Sala de Prensa, Portal Web MAPRE</p> <p>La CJPE ha identificado políticas públicas relacionadas con los objetivos estratégicos al programa de gobierno del señor Presidente Luis Abinader y los ministros, así como también redactar y someter a la consideración del Presidente los proyectos de leyes, resoluciones, decretos, reglamentos y todas las disposiciones legislativas y ejecutivas.</p> <p>Evidencia: Portal Web CJPE Funciones de la CJPE</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. (MAPRE), ya que formamos parte del mismo. Portal Web CJPE</p> <p>La CJPE cuya misión es, atender a los asuntos jurídicos que competen al presidente. Estamos trabajando los objetivos y metas específicas del POA, a fin de garantizar que los mismos estén alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>Evidencia: Elaboración del POA Asignación de abogado a seguimiento nuevas normativas</p> <p>La CJPE, mantiene una postura, orientada a estrechar los lazos de gestiones conjuntas con las entidades de gobierno y somos como el laboratorio legal donde se nutren el Presidente y sus funcionarios.</p> <p>La CJPE ha participado en diversas actividades organizadas por asociaciones profesionales y otras organizaciones representativas de diferentes sectores, a nivel nacional e internacional.</p> <p>Evidencias: Sala de Prensa MAPRE, Portal Web CJPE.</p> | |
| <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un</p> | <p>Por la naturaleza de la CJPE, no se cuenta con un plan de marketing, pero se asegura la publicación de las acciones de los líderes en los distintos</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés. | medios. Así mismo los servicios que ofrecemos están publicados en la página web de la institución Evidencias: Sala de Prensa MAPRE, Portal Web CJPE | |

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 |
|--|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>La CJPE identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos. Se han identificado los grupos de interés y que se realizan algunos levantamientos tales como encuestas a usuarios internos y externos, buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024. MAPRE Buzón de Quejas y sugerencias</p> <p>La CJPE tiene identificado los grupos de interés relevantes y se realizan algunos levantamientos tales como encuestas a usuarios internos y externos, buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| | Buzón de Quejas y sugerencias Encuestas de Satisfacción | |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p> | <p>En atención a la naturaleza de la organización, las variables que ofrecen mayor información sobre las necesidades presentes y futuras, son políticas/legales y se analizan dichas variables. Comunicación y Difusión de la Formulación POA Informe anual de la CJPE</p> <p>Evidencia:</p> <p>La CJPE se encuentra en el proceso de definir las medidas de seguimiento y control de los objetivos, aunque nos basamos en el PEI de MAPRE.</p> <p>Evidencia: Política de Planificación. Monitoreo del Desempeño Modelo CAF contemplado en el Plan Operativo Anual.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> | <p>Se han traducido la misión y visión en objetivos estratégicos de acuerdo a las normativas de la MEPyD y en consideración a la ley núm. 1-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo</p> <p>Evidencia: . Comunicación y Difusión de la Formulación POA</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> | <p>La CJPE involucra a los empleados, líderes y ejecutivos de mandos medios en el desarrollo de la estrategia, así mismo estamos en el proceso de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano con el objetivo de fomentar la mejora continua de la calidad.</p> <p>También son recopiladas las informaciones mediante encuesta de Clima Labora.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral buzones de sugerencia.</p> <p>Nos amparamos a las políticas de MAPRE que cuenta con unidades que procuran el desarrollo de políticas de sostenibilidad y responsabilidad social; Así mismo se cuenta con un sistema, política y comité de Gestión Ambiental certificado.</p> <p>Evidencias: Política Sostenibilidad Ambiental</p> <p>Actualmente no tenemos un presupuesto independiente, estamos trabajando para ello; es por esa razón que estamos dentro de la planificación estratégica y de los recursos de MAPRE, cada una de las áreas del Ministerio existe una sección de recursos financieros, excepto la nuestra</p> <p>Evidencias: Son las MAPRE Política de Planificación Institucional Presupuestos en el Portal Web. Plan de Compras y Contrataciones.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los</p> | <p>La CJPE estamos en el proceso de reestructuración y trabajando el plan operativo, prioriza la planificación en base a distintos lineamientos del sector público.</p> <p>Evidencias: Estructura Organizativa Manual de cargo en revisión y aprobación por el MAP</p> <p>La CJPE, se encuentra en levantamiento y formulación de planes a corto y largo plazo, con sus indicadores para las diferentes áreas de la organización</p> <p>Evidencias: Comunicación y Difusión de la Formulación POA</p> <p>Se comunican eficazmente los procesos que han sido revisados y aprobados a través de políticas y procedimientos han sido difundidos por las vías correspondientes</p> <p>El Plan Operativo Anual 2022, está en proceso de formulación.</p> | <p>Estamos en proceso del POA, nuestro PEI es el de MAPRE, ya que como institución formamos parte de ellos,</p> <p>proceso</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la | <p>En la CJPE, la generación de nuevas ideas es parte de la estrategia institucional y está basada en la formación de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Correo de convocatoria y listado de participantes Se ha participado de charlas y convocatorias a actividades a través del MAPRE que propician la cultura de la innovación y la creatividad en conjunto con otras organizaciones o instituciones.</p> <p>Evidencias: Invitaciones y participación</p> <p>La CJPE, debate sobre la innovación y la modernización de manera planificada.</p> <p>La CJPE, inició la gestión de la modificación del manual de cargos, ya tenemos la nueva estructura organizativa aprobada y estamos trabajando con el</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>tema de presupuesto, aunque estemos bajo la sombrilla de MAPRE. Evidencias: Encuestas internas La nueva estructura organizativa. Trabajo arduo con el SISMAP Conformación de comisiones de trabajo.</p> <p>Aun no contamos con un presupuesto independiente, ya sometimos uno. Evidencias: Copia del Presupuesto presentado Trabajos del POA</p> | |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> | <p>Se analizan las necesidades actuales y futuras del capital humano constantemente, ha sido una de las prioridades, con el fin de lograr los objetivos de la CJPE.</p> <p>Se elabora el manual de cargos casi finalizado para aprobación, se planifica la proyección de nuevo personal, capacitaciones con MAPRE. Evidencias: Plan Anual de Capacitación</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> | <p>Evaluación del Desempeño</p> <p>Las políticas de recursos humanos están basadas en la planificación estratégica de la institución MAPRE y respaldadas en la ley Núm. 41-08 de Función Pública.</p> <p>Los colaboradores disfrutan del beneficio de 1 día libre por motivo de su cumpleaños, su sueldo, almuerzo, etc.</p> <p>La evaluación de desempeño anual es vital para el crecimiento profesional de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Reclutamiento y Selección de personal Formulario de Requisición de Personal. Política de Beneficios Laborales</p> <p>Dentro de la institución tenemos una gestión inclusiva como se demuestra con el personal con discapacidades que forma parte de institución.</p> <p>Evidencias: Políticas y Procedimientos de RRHH.</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>Cuando se ha seleccionado el de personal, buscamos que cumplen con el perfil del cargo solicitante son llamados a evaluación técnica específica al puesto. En la inducción todo el personal recibe las informaciones generales de la institución, código de ética y reglamento para que sea de su conocimiento los valores éticos que promueve la institución.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <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>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>Evidencias: Manual de cargos Política de Reclutamiento y Selección de Personal.</p> <p>Si nos apoyamos en el del acuerdo de desempeño inmediatamente el ingresa el nuevo colaborador aún este fuera de del ciclo de evaluaciones. El acuerdo de desempeño es utilizado como insumo para la gestión del bono por desempeño para el personal de carrera activo en la institución.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño de todo el personal Calificación de acuerdo de desempeños</p> <p>Como formamos parte del EI MAPRE nos regimos de PEI de ellos, tienen un Comité de igualdad de género que vela de manera transversal a la institución por la igualdad, este comité tiene representación de las áreas clave para la gestión del personal y para el seguimiento de los objetivos estratégicos. La institución tiene aprobada una sala de lactancia para el beneficio de las colaboradoras madres. Si tenemos una escala salarial aprobada por el MAP, aunque aún no hemos ejecutado</p> <p>Evidencias: Estadísticas de Rangos Salariales por Género Aprobación Sala de Lactancia. MAPRE</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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> | <p>Trabajamos en conjunto con MAPRE, tenemos el mismo plan de capacitación de ellos</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024.MAPRE Plan Anual de Capacitación 2022 MAPRE. Correo y Comunicación Solicitud de Detección de Necesidades de Capación</p> <p>Mediante el Proceso de Reclutamiento y selección se trae el personal idóneo para desarrollar nuestra misión, visión y los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: Proceso de Reclutamiento y Selección</p> <p>Gran parte del personal ha tomado capacitaciones y actualmente de forma online que permite, hacer master de otros países estando en RD. Esto con el objetivo de socializar el desarrollo laboral cada colaborador.</p> <p>Evidencia: Programa de Capacitación. Formulario de Evaluación del Desempeño.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>Mediante el plan de capacitación, son levantadas las necesidades individuales de desarrollo profesional. Anualmente, este plan se hace con el levantamiento de necesidades individuales.</p> <p>Evidencia: Plan Anual de Capacitación, necesidades de capacitación individual</p> <p>Cada supervisor tiene el deber de evaluar al personal y con base a sus desempeños proponen actividades formativas que favorezcan el desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencias: Evaluación de Desempeño</p> <p>En la nueva reestructuración se evaluó al personal para ocupar posiciones de mayor jerarquía o remuneración al habilitarse estos puestos y el personal capacitado se encuentre en la organización.</p> <p>Evidencias: Acciones de Personal para Ascensos Internos aprobados por el MAP.</p> | |
| <p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> | <p>Dentro del plan anual de capacitación recibimos actividades formativas en múltiples formatos que estén viables para todo el personal de la institución con alternativas que favorezcan a diferentes horarios.</p> <p>Evidencias: Convocatoria Taller de Habilidades de liderazgo. Becas de maestría fuera del País virtual. Diferentes Cursos Virtuales.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> | <p>Dentro del Plan Anual de Capacitaciones se incluyen charlas y cursos en pro de la igualdad de género.</p> <p>Evidencias: Curso: Gestión y Solución de Conflictos Curso: Trabajo en Equipo. Chala Masculinidad Positiva</p> <p>Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, a través de diferentes mecanismos.</p> <p>Evidencias: Formulario de Evaluación de la Capacitación</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y</p> | <p>Entre sus beneficios se provee de manera gratuita el almuerzo a los colaboradores y para conocer la opinión del servicio se realiza una encuesta que tiene como resultado la conversación con el proveedor para realizar cambios en el servicio y mejorar la satisfacción con el mismo.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Satisfacción del Servicio de Almuerzo.</p> <p>La CJPE cuenta con medios de consulta y dialogo como son: una página web, redes sociales,</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p> | <p>correo, reuniones, buzones físicos y digitales, entre otros con miras a la mejora de los procesos</p> <p>Evidencias: Medios Hábiles Buzón de Quejas y Sugerencias (Interno)</p> | |
| <p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> | <p>Se han realizado charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación.</p> <p>Evidencias: Invitaciones y participación en diversas charlas</p> <p>El mejor consenso es el acuerdo de desempeño es creado por el supervisor en concordancia con el colaborador, ambos firmando el acuerdo como aceptación de lo escrito.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño firmados por directivo y colaborador</p> <p>La encuesta de clima laboral se realiza todos los años para luego compartir los resultados y realizar el plan de acción.</p> <p>Evidencias: Solicitud de Realización de Encuesta de Clima Laboral 2021. Plan de Acción de Resultados de Encuesta de la encuesta</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> | <p>Contamos con un departamento de Salud y Seguridad en el trabajo realizan charlas y operativos de salud y seguridad para toda la población de la Casa de Gobierno</p> <p>Evidencias: Convocatoria de Operativos de Vacunación. Realización de Pruebas PCR. Programa de Subsidio de Recetas Médicas. Charla de Seguridad en el Trabajo.</p> <p>Cuando hemos tenido situaciones como e COVID y sus diferentes olas, se envió una parte del personal en teletrabajo incluyendo a todas las personas embarazadas. Igualmente se provee el día libre por el festivo de cumpleaños a cada colaborador y de licencias de paternidad y maternidad.</p> <p>Evidencias: Lista de personas en teletrabajo. Licencia de paternidad/maternidad. Permiso por cumpleaños.</p> | |
| <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas,</p> | <p>Los espacios de trabajo para las personas discapacitadas son adecuados para propiciar condiciones favorables para su trabajo.</p> <p>Contamos almuerzo para los colaboradores, así mismo tiene un programa de cobertura de medicamentos de hasta un 80% si la póliza de seguro de salud no cubre el medicamento y un límite de 2,500 pesos mensuales y 10,000 pesos anuales, luego de los 3 meses tienen la opción de incrementar su póliza de seguro Humano y Senasa</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| centradas en la salud y bienestar de las personas). | para el Max o Máximo respectivamente sin costo alguno. Todo es a través de MAPRE Evidencias: Subsidio al 100% del almuerzo. Subsidio de Medicamentos. Subsidio de Mejora de Póliza de seguro de Salud. | |

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.). | N/A, la CJPE, está bajo la sombrilla de MAPRE, pero en este caso no aplica, | |
| 2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, | Se ofrece desde el MAPRE al personal, acciones formativas para su desarrollo profesional, especialmente en su ámbito laboral. Evidencias: | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> | <p>Convenio con Fundación Ortega-Marañón de Madrid para educación continua. (actualmente uno de nuestros abogados esta realizando una Maestría)</p> <p>En los acuerdos y colaboraciones, se definen los roles y responsabilidades de cada una de las partes MAPRE-Socios.</p> <p>N/A</p> <p>No tenemos una dirección financiera, por lo que contamos con MAPRE, en todo o que tenga que ver con las compras institucionales conforme los lineamientos establecidos en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas (Ley 340-06) y su reglamento correspondiente (543-12)</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: | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los</p> | <p>La CJPE, garantiza la transparencia siendo este uno de los valores institucionales, por lo cual es una prioridad el uso de la comunicación como una herramienta de crecimiento interno y externo de la organización, por lo que además de establecer una política que delimita las responsabilidades sobre la misma.</p> <p>Evidencia: Comunicación Institucional. Evolución de calificaciones de portal de transparencia. MAPRE Política de Acceso a la Información. MAPRE</p> <p>Estamos trabajando con una encuesta y buzón al ciudadano, pero aún no hemos finalizado.</p> <p>El marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes actualmente es el correo</p> | <p>Sin logros aun</p> <p>Trabajando con el buzón de sugerencias</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p> | <p>electrónico, hasta tanto habilitemos el buzón al ciudadano.</p> <p>Evidencias: Correos recibidos y seguimiento del mismo</p> <p>Con el fin de gestionar las expectativas de los ciudadanos/clientes, se está elaborado la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la CJPE.</p> <p>Evidencias: Charla para la elaboración CCC Envío por correo el Brochure CCC para aprobación y colocar en el Portal</p> | |

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> | <p>No contamos con una Dirección financiera, Las responsabilidades financieras se gestionan desde el Viceministerio Administrativo y Financiero a través de la Dirección Financiera y sus divisiones, por lo que la gestión de los recursos de MAPRE</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <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> <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>Ver anterior</p> <p>No contamos con una Dirección financiera, Las responsabilidades financieras se gestionan desde el Viceministerio Administrativo y Financiero a través de la Dirección Financiera y sus divisiones, por lo que la gestión de los recursos de MAPRE</p> <p>N/A ver lo anterior</p> <p>N/A ver lo anterior</p> | |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p> | <p>Ver lo anterior</p> | |

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> | <p>Se desarrolla un plan de capacitación y unas campañas de concientización con temas relativos a la seguridad de la información y la administración de datos, el cual trabajamos de la mano con MAPRE. Evidencias: Plan de Capacitaciones 2022. Listado de Asistencia Charlas y capacitaciones DONDE LA CJPE SIEMPRE ESTA PRESENTE</p> | |
| <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> | <p>A través del seguimiento de las acciones y ejes estratégicos, de cada una de las áreas se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. Evidencia: Recopilación en RRHH para el POA</p> | |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> | <p>La CJPE, para la transformación digital se tiene contemplado la implementación del proyecto digitalización de archivo, tanto de gacetas, como decretos y leyes digitales. Evidencia: Visualizas los mismos</p> | |
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> | <p>La CJPE, participa activamente en actividades formativas de temas relevantes al sector público donde representantes de otras instituciones debaten temas de interés, contamos con diferentes con excelente equipo que nos representa en diferentes eventos.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>Evidencia: Convocatorias y Asistencia a diferentes eventos Fotografías de participación de nuestros abogados</p> <p>Se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad, a través de las regulaciones, pasando en ocasiones por diferentes departamentos y contamos con un corrector de estilo, para garantizar un trabajo limpio y de calidad.</p> <p>Evidencia: Control Documental. Documentos Institucionales.</p> | |
| <p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> | <p>La CJPE, tiene como canal interno para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. Mediante correo electrónico.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones y Difusiones vía Correo Electrónico.</p> <p>La CJPE, con relación al compartimiento de datos con los grupos de interés externo, en el portal web se publican las informaciones de mayor relevancia, según se describe en la política de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> | <p>Portal Web</p> <p>Para las desvinculaciones programadas, se desarrolla un plan para que los colaboradores nuevos a ocupar los cargos tengan la oportunidad de capacitarse.</p> <p>Evidencias: Solicitud y Tramitación de Capacitación</p> | |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>Con el propósito de cumplir con los objetivos acordados a la gestión de la tecnología del Ministerio, se formuló el POA de la UTIC el cual permite verificar y gestionar el cumplimiento de las propuestas o proyectos tecnológicos orientados a las necesidades de la institución. Así como se tiene una planificación y validación de compras tecnológicas de acuerdo con el PACC 2021</p> <p>Evidencia: POA Unidad Tic 2021. Formulación PACC. equipos TIC.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p> | <p>N/A solo aplica a MAPRE</p> <p>Implementación de servicios al ciudadano mediante la aplicación de Exequatur entre nosotros y la MESCYT. Evidencia: Plan piloto de la carrera de derecho</p> | |
| <p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>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>Nuestro servicio de correo fue trasladado a la nube y se digitalizan digitalización de todos los documentos de las gacetas oficiales y se publican en nuestro portal para el ciudadano. Evidencia: Correo Outlook 365. Consulta de la GO en nuestro sitio Web</p> <p>Uso de formularios digitales para solicitar certificaciones vía Email y consulta interna de la GO y de los documentos de la Unidad de archivo y correspondencia. Evidencia: Facilidad para los ciudadanos solicitar certificaciones de documentos vía correo desde nuestro portal Web.</p> <p>Consulta interna para empleados de los documentos de las GO</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <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>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>N/A , aplica Vía MAPRE</p> <p>La CJPE, toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, se realizan descargos de equipo de acuerdo con el tiempo de vida útil de los mismos, cumpliendo los protocolos de manejo de residuos.</p> <p>Evidencias: Oficio Solicitud de Descargo de Equipos. Listado de Descargo de Equipos</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>Nuestras Instalaciones son las del Palacio de la Presidencia y vía MAPRE se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Evidencias: Remodelación y Adecuación de Espacios. Mantenimientos Casa de Gobierno</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> | <p>Se nos proporcionan a CJPE, condiciones de trabajo que garantizan un adecuado espacio donde se aprovecha la eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad de este, mirando especialmente las necesidades de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Las anteriores.</p> <p>N/A aplica a MAPRE</p> <p>N/A</p> | |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</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>Solo el consultor y los sub consultores cuentan con Vehículos asignado.</p> <p>Realmente el parqueo es limitado para la cantidad de personas que trabajamos en casa de Gobierno, se cuenta con rampa de discapacitados.</p> <p>Evidencia: Lista de parqueo asignado según política.</p> | |

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> | <p>La CJPE, cuenta con la Estructura Organizacional, Manual de Organización y Funciones y en proceso de los buzones de sugerencias, a los fines de que los grupos de interés nos retroalimenten según su consideración sobre la gestión del servicio solicitados.</p> <p>Se evidencia que se realizan revisiones de mejora continua de acuerdo al cumplimiento de ciclo, identificando cada modificación de la documentación con la creación de nuevas</p> | <p>No se evidencian un sistema para gestionar proceso</p> |
| <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> | <p>Los procesos de cambio son estructurados e impulsados desde las máximas autoridades de la institución y luego son evaluados para fines de resultado desde las estructuras básicas de la institución.</p> <p>Evidencias: Control interno y gestión de la calidad institucional</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <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>La CJPE, tienen correctamente identificados a las áreas responsables e involucradas en los procesos y sus responsabilidades están claramente definidas, las cuales son aceptadas, mediante las firmas de aprobación de dichos documentos</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos.</p> | |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> | <p>Se revisan los procesos establecidos en políticas, con miras a lograr mayor eficacia y rapidez</p> <p>Evidencias: Diagrama de flujo en cada proceso</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>Aquí nos amparamos de MAPRE</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>La CJPE, esta elaborando la Carta Compromiso al Ciudadano, a los fines de que los grupos de interés conozcan los servicios que ofrece la institución. Y la elaboración de los acuerdos de desempeño de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Reportes CCC y Brochure Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Acuerdos de desempeño</p> | |
| <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos)</p> | <p>Al estar bajo la sombrilla de MAPRE, en este sentido ellos, revisan y mejoran los procesos con la finalidad de proteger la información del Estado, cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| personales y de información del Estado). | la Información, recertificado durante el 2020. Evidencias: Manual del Sistema de Seguridad de la Información. Diferentes certificados que ha obtenido el MAPRE | |

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 |
|--|--|---|
| <p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. | <p>La CJPE presta atención a sus partes interesadas sin importar diversidad o género, ya que nuestros servicios deben satisfacer las</p> | <p>No se evidencia constancia en la aplicación de encuestas dirigidas al ciudadano para evaluar la percepción global sobre la organización, su imagen y posicionamiento</p> <p>No se evidencia constancia</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <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>necesidades de toda la población dominicana sin discriminación de ningún tipo. Evidencias: Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas</p> <p>Ofrecemos un solo servicio directo al ciudadano, y es de fácil accesibilidad para toda la población, a los cuales pueden acceder de forma digital o presencial. Los demás servicios son institucionales. Evidencias: Formularios electrónicos</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> | <p>La CJPE cuenta con sus servicios identificados y descritos Evidencias: Portal Web</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>La institución cuenta con sistemas implementados de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios y el intercambio de datos como es el SIGOB, SISMAP, Sistema de Exequatur. Evidencia: Evidencia de Uso de los Sistemas</p> | |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | <p>Se mantiene reuniones con distintas organizaciones para no solo solucionar problemas sino también para mejorar dichos sistemas. Evidencia: Minutas de reuniones Correos electrónicos</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>Al estar dentro de la Casa de Gobierno nos facilita el compartir los servicios básicos, tales como: tecnología, ingeniería y servicios generales, correspondencia y salud a las demás instituciones con asiento en Palacio Nacional Evidencias: Reportes Correspondencias Tramitadas a Instituciones.</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>Se establecen estándares comunes, que facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización, como es el trabajo que realizamos, para los Exequatur. Evidencia: Acuerdos con distintas instituciones públicas y donde se establecen los estándares comunes entre las instituciones</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. | N/A | |

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.

1. 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 se evidencian encuestas o mediciones de la Imagen global de la organización |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>Se mantiene disponible y asequible la información orientada a los ciudadanos/clientes a través del Portal Web, Evidencia: Portal web</p> <p>Dada la naturaleza de la institución es limitada la participación que se puede ejercer de forma directa de los ciudadanos.</p> | |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>En cuanto al nivel de transparencia, apertura e información la CJPE, Trabaja a la mayor y mejor entrega, ya que nuestro Presidente así lo requiere y nos sentimos comprometidos e identificados a ello, más del 90% del trabajo que realizamos es a la firma de Nuestro Señor Presidente. Evidencia: Memorias de la CJPE</p> <p>La CJPE, mantiene un ambiente y trato integro desde los colaboradores de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------|---|-----------------|
| La opinión de los usuarios sobre: | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</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>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>Si</p> <p>Contamos con nuestra página donde desde allí pueden hacer su solicitud, contamos con rampa para discapacitados a la hora de retirar sus certificaciones de Decretos, este servicio sin costo alguno.</p> <p>Evidencia: Instalaciones con acceso para personas con discapacidad. El Servicios de certificaciones es gratis. Transporte público con fácil de acceso</p> <p>Para este servicio se les promete tres días laborable, pero son entregados antes. Los servicios Institucionales que son para la firma del Señor Presidente, aunque lo hacemos en un tiempo definido, No tienen un tiempo estipulado, pero por lo regular no pasa de 3 meses.</p> <p>Evidencia: Reporte de solicitudes diarias recibidas Reporte de solicitudes entregadas.</p> | <p>No se evidencia</p> <p>N/A para la CJPE, nuestros servicios no hay diferenciación</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p> | <p>Se han detectado mejoras innovadoras en los procesos y servicios, y proyectos internos a través de la evaluación</p> <p>Si, Evidencia: Stand de servicios.</p> <p>Si digitalizamos. Evidencia: Decretos, leyes, certificaciones, resoluciones, etc</p> | |

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y</p> | <p>Por medio del control establecido para el cumplimiento de estándares de calidad de los servicios se monitorea el tiempo de tramitación.</p> <p>Elaboración de certificaciones al ciudadano de Decretos, leyes, Reglamentos y Poderes Especiales. (tres días laborables).</p> <p>Evidencia: Registro de seguimiento</p> | <p>No contamos con buzón de quejas</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p> | <p>Sobre los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los estándares/compromisos de calidad hemos tenido algunas desviaciones debido a las medidas del Covid19 y cambios internos en la organización. Reestructuración Orgánica, entre otras.</p> <p>Evidencia: Evaluación CCC</p> | <p>No tenemos aun la carta compromiso finalizada</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>Los canales de información y comunicación que dispone CJPE son los siguientes: Recepción del Palacio Nacional ext.1244 Portal Web Correo.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de Recepción y Central Telefónica. Portal Web. correos</p> | |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> | <p>Se evidencia la disponibilidad y exactitud de la información en nuestra página web y</p> <p>Evidencias: Pag. Web</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> | <p>Estadística de seguimientos de correos</p> <p>La CJPE le está dando seguimiento y monitoreo como lo es el SISMAP, que cuando iniciamos este indicador estaba en 8% y lo llevamos al 61.64%</p> <p>Evidencia: Indicadores del SISMAP 61.64%</p> <p>Se mantienen óptimos los alcances de la entrega de datos abiertos, de disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>Evidencias: Reportes de Transparencia del Consultor Jurídico Memorial de la consultoría Jurídica</p> <p>Los horarios de atención se mantienen disponibles en el Portal Web. Área de Recepción, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Áreas Administrativas, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. A parte de la agenda del Consultor Jurídico que es manejada por la coordinadora del despacho y es hasta las 9:00 p.m.</p> <p>Las entregas de documentos como son (certificaciones al ciudadano de Decretos, leyes, Reglamentos y Poderes Especiales) se retiran por recepción y son entrega inmediata.</p> <p>El tiempo para el mismo es de tres días</p> <p>Sin costo alguno</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | La disponibilidad del mismo esta en nuestro portal Web y estamos trabajando con la ccc Evidencia: Portal Web | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> | N/A aplica a través de MAPRE | No se evidencian sugerencias recibidas e implementadas. No contamos con buzón de quejas |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente</p> | La CJPE, mantiene la utilización de medios innovadores y actuales para la atención de los ciudadanos/clientes. Como el Portal Web, Sistema SIGOB-Transdoc para las correspondencias | No se evidencian mediciones/indicadores de cumplimiento en relación con el género |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p> | <p>se realizan acciones revisión por la CJPE con el propósito de conocer las necesidades de los grupos de interés con los que interactúan las unidades del MAP</p> <p>Evidencia: Informe de Revisión</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>Se evidencia a través de los servicios ofrecidos por nuestro portal Web.</p> <p>Evidencias: El portal Web</p> <p>La CJPE, cumple con los índices de Transparencia de las informaciones</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). | | No se evidencia medición de la percepción de la imagen |
| 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | <p>Las personas de la institución demuestran sentirse involucradas en la toma de decisiones y el conocimiento de la organización, así como también, identificadas con la Misión, Visión y Valores institucionales.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. | <p>La institución ha logrado la participación del personal en identificar acciones de mejora a través de las Encuestas para mejorar</p> <p>Evidencia: Comité de Calidad Participación Actividades de capacitaciones y charlas.</p> | |
| 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. | <p>Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima.</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Difusión a la muestra de la encuesta de clima laboral.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. | <p>La CJPE, desde la Dirección de Recursos Humanos, gestionó la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, en acompañamiento del MAP.</p> <p>Evidencias: Comunicación Solicitud de Acompañamiento para aplicación de la encuesta de clima laboral. Difusión a la muestra de la encuesta de clima laboral.</p> | |
| 6) La responsabilidad social de la organización. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5.</p> | |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5.</p> | |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5</p> | |
| 9) La agilidad de la organización. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5</p> | |

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. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> | |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> | |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.</p> | |
| 4) La gestión del conocimiento. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> | |
| 5) La comunicación interna y los métodos de información. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</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: | <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado1, subcriterio 7.1</p> | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | | |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | | |

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de</p> | <p>A través de la división de registro y control, y el sistema para estos fines se lleva el seguimiento de control de asistencia, absentismo y enfermedad de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> | |
| <p>rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> | <p>Listado de control de asistencia, solicitado periódicamente Listado de rotaciones por turno.</p> | |
| <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> | <p>No se ha presentado.</p> | |
| <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> | | |
| <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> | <p>Se ha participa en las jornadas de vacunación que se han llevado a cabo como medida de contención de los efectos de la pandemia.</p> <p>Evidencias:</p> | <p>No se evidencian indicadores en relación con la motivación y la implicación</p> |
| <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p> | <p>Listados de asistencia a jornadas de vacunación.</p> | |
| | <p>No recibimos quejas directas de los ciudadanos, los trabajos que mas realizamos entre instituciones.</p> | |
| | | |
| | | |

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. | <p>Se realiza la evaluación de desempeño sobre la cual se mide el desempeño de los colaboradores en 2 componentes distintos: Logro de metas, competencias o capacidades.</p> <p>Evidencias: Remisión de Acuerdos de Desempeño al MAP Remisión de Bonos de Desempeño para aprobación al MAP</p> | |
| <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> | <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de satisfacción</p> <p>Se lleva el control de indicadores de control y registro de las capacitaciones tomadas por cada colaborador de cara al plan de capacitación.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Listados de Asistencia</p> | <p>No se evidencian resultados respecto a frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos</p> |

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> | <p>Trabajamos con el mismo presupuesto de MAPRE y actualmente, todos los recursos están destinado Vacunas y todo lo relacionado con el COVID 19</p> | <p>No se evidencia medición</p> |
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> | <p>N/A No constamos con departamento de compra, al no manejar presupuesto</p> | <p>No se evidencia medición o estudios del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país</p> <p>No se evidencia medición</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> | | <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> |

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos</p> | <p>Realizamos este proyecto en conjunto con MAPRE, además reutilizamos, hojas impresa, folder, etc</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> | <p>La CJPE mantiene estrechas relaciones con autoridades relevantes, nuestra misión esta dirigida al trabajo directamente del presidente Luis Abinader.</p> <p>Evidencias: Reuniones con los grupos de interés</p> <p>Las actividades que se realizan son reportadas por todos los medios de divulgación: prensa escrita y en línea nacional e internacional, prensa televisiva y radial, etc.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa</p> <p>Se le otorga las mismas oportunidades de empleo a los candidatos, sin importar raza, color, discapacidad, condición social o cualquier otra situación protegida por las leyes y normativas vigentes.</p> <p>Evidencias: Política Inclusión Social y laboral MAPRE</p> | |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> | <p>Trabajamos en esta acción de la mano con MAPRE, pero tenemos como proyecto hacer</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones</p> | <p>nuestra acción social, cuando podemos tener nuestro presupuesto.</p> <p>Evidencias: Actividad de Limpieza de Playas</p> <p>La CJPE, está consciente de que el intercambio de conocimientos, o aprendizaje, es una manera eficaz de compartir, repetir y ampliar las experiencias positivas es por ello que constantemente promueve la participación del personal en espacios y actividades de intercambios de experiencia.</p> <p>Evidencias: Apoyo y asesoría a las Gobernaciones Apoyo y asesoría Internacionales</p> <p>El Departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo y la Oficina de Prevención y Seguridad Laboral, desarrollan diversos programas, y protocolos orientados a la prevención y mitigación de los riesgos a la salud y accidentes laborales</p> <p>Evidencias: Operativos Médicos.</p> <p>Este icono lo trabajamos actualmente de la mano con MAPRE, allí el enfoque social es de vital importancia, convirtiéndose en una muestra de compromiso y sensibilidad hacia sus grupos de interés y la sociedad dominicana.</p> <p>Evidencias: Reporte de Ayudas Humanitarias. Actividades de Vacunación</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 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 |
|---|---|--|
| <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> | <p>Algunos resultados en términos de cantidad y calidad.</p> <p>Recepción de Documentos (Correspondencias): 271 en el mes enero y 355 en el mes febrero 2022</p> <p>No recibimos tantas llamadas, atendidas en el mes febrero 2,600.</p> <p>Elaboración de certificaciones al ciudadano 50 aproximadamente diarias.</p> | <p>No se evidencian mediciones de resultados</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p> | <p>Se evidencian de MAPRE los informes de resultados de las recertificaciones en términos de calidad y auditorías externas como lo son: Recertificación de la Norma ISO 27001:2013, realizada en febrero 2021.</p> <p>La Presidencia mantiene una puntuación de 95% en índice de uso de las TIC e implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2021), evidenciando el esfuerzo e interés de mantener resultados y datos abiertos a la transparencia institucional e innovación tecnológica</p> <p>Evidencias: Posiciones Indicador iTICge 2021.</p> | <p>No se evidencian mediciones de resultados</p> <p>No se evidencian mediciones de resultados</p> <p>No se evidencian mediciones o evaluaciones de resultados de innovaciones en servicios/producto</p> |

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| Eficiencia de la organización en términos de: | | |
| <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>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</p> | <p>La CJPE cuenta con la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de instalaciones de óptimas condiciones.</p> <p>Se evidencian mejoras e innovación de los procesos, políticas y procedimientos internos que han sido actualizados y se mantienen en revisión constante.</p> <p>Reestructuración de organización y funciones Elaboración de Manual de cargos Trabajos del SISMAP</p> <p>:</p> <p>La CJPE solo tiene colaboraciones con otras instituciones, como Hacienda, para las pensiones, Mescyt</p> <p>Algunas de las mediciones del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. Se realizan de los siguientes medios.</p> <p>Evidencias:</p> | <p>No se evidencian Benchmarking/ Benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> | <p>Solicitudes de recorridos vía Portal Web y Correo Electrónico</p> <p>Se evidencian los informes de resultados en términos de calidad. Evidencias: Autodiagnóstico CAF 2022</p> | |
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p> | <p>La CJPE nunca ha participado en concursos, ni premios.</p> <p>N/A no manejamos presupuesto</p> <p>N/A</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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.