

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_CONSULTORIA JURIDICA DEL PODER EJECUTIVO\_

**FECHA:**

27 DE JUNIO 2023\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

**Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• . Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo.</li> </ul>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>CJPE, cuenta con valores institucionales alineados a nuestra misión y visión. Estos valores son: Transparencia, compromiso social, servicio, innovación y calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo</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:	<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>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</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><b>Evidencias:</b> Correo RR.HH. a todo el personal con la socialización de la misión, visión y valores aprobados.</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>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><b>Evidencias:</b> 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>	
<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,</p>	<p>En este proceso guiados por el Plan Estratégico de MAPRE, 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>Crear un Plan Estratégico Institucional, propio de la CJPE</p>

<p>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><b>Evidencias:</b> Acta de Reunión Presentación Informe de Auditoría.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>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, buzón 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><b>Evidencias:</b> Política de Ética Institucional Código de Ética.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</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><b>Evidencias:</b> Plan de acción de clima Guía organizacional Plan de capacitación institucional Informe Evaluación del Desempeño por Competencia.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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><b>Evidencias:</b>                      Documentos del Proyecto del Rediseño del manual de cargo ya terminado y aprobado por el MAP                      Manual de Organización y Funciones aprobado                      Alineamiento funcional y de cargos.                      Gestión por procesos.</p>	<p>Implementar el cumplimiento al 100 % del manual de cargos de la CJPE.</p>
<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>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><b>Evidencia:</b> Estructura Organizativa. Manual de Organización y Funciones.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>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><b>Evidencia:</b> Política Diversidad e Inclusión Laboral Política de encuesta de satisfacción.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>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).</p> <p><b>Evidencia:</b> 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>Ya contamos con nuestro comité de calidad y estamos en proceso de mejora continua, La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo se ha mantenido gestionando sus indicadores de SISMAP Cerrando con el 2022 con 84.78% después de estar en 0.08 %, pero aún se aplican los principios de Calidad Total, MAPRE</p>	



	<p><b>Evidencia:</b>  Comité de calidad de CJPE.  Autodiagnóstico CAF 2023  Plan de mejora de encuesta de satisfacción.  Manual de Calidad Institucional del MAPRE.</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>La CJPE se mantiene activa, recibiendo las sugerencias, quejas y denuncias y felicitaciones desde el 311, que expresan los interesados y externos ciudadanía y clientes.  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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Activación del 311  Portal Web  Comunicaciones realizadas vía correo</p>	<p>Activar las redes sociales, tanto Instagram como twitter</p>
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se generan condiciones adecuadas para los procesos, es por ello que la CJPE ha formado equipos de trabajo según las prioridades y los planes proyectados.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Conformación de los equipos de trabajos institucional.  Comité de calidad Interna.  Equipo de Evaluadores Internos</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>Por medio del sistema TRANSDOC, se realiza la gestión de correspondencia interna y externa, el Portal Web de la CJPE.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Portal Web Comunicaciones realizadas vía correo El sistema TRANSDOC</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La CJPE está comprometida con la innovación y es visible en toda la reorganización de la estructura misma, Manuales de cargo, equipos de trabajo, etc. El compromiso de encuesta de satisfacción y tener nuestra carta compromiso ya aprobada.</p> <p><b>Evidencia:</b> Carta compromiso. Encuestas de satisfacción al ciudadano. Nuevo manual de estructura Manual de cargos Portal Web</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 tiene como objetivo mantener la comunicación tanto de las iniciativas, novedades y cambios, así como la motivación e involucra.</p> <p><b>Evidencia:</b> Difusión vía correo de las iniciativas y Procedimientos. Memorándums de nuevos procesos</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la</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</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>compromiso y cumplimiento de las leyes y normativas, políticas y procedimientos internos. Y es nuestro ejemplo a seguir.</p> <p><b>Evidencia:</b> Declaraciones Juradas Reportadas, publicadas en el portal de transparencia</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política Inclusión Laboral de nuestra casa de gobierno MAPRE La Evolución del Desempeño del Colaborador.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuestas de Clima laboral Comunicaciones de Difusión</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>Todos los supervisores realizan reuniones con su equipo de trabajo cada tres meses, se socializa el acuerdo realizado a inicio de año mediante el formato de evaluación basado en competencia. Esto permite una mejora continua y efectividad en el trabajo.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Acuerdos de Desempeño Difusión de las actividades y proyectos Informe de las metas</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>Se promueve la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas, por parte de cada director/ encargado a su personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comités de trabajos Evaluación del Desempeño. Retroalimentación de las evaluaciones del Desempeño</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La CJPE promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a ampliar sus competencias</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Anual de Capacitación. Becas de Estudios Especializados. Participación del personal, en representación del Consultor Jurídico en eventos importantes. Listado de participación en capacitaciones, Charlas y talleres.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del Desempeño. Beneficios del personal.</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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>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><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. (MAPRE), ya que formamos parte del mismo. Portal Web CJPE</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Consultor Jurídico de la Presidencia apoya <b>directamente</b> al Poder Ejecutivo en puntos vitales de las políticas públicas del gobierno.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sala de Prensa, Portal Web MAPRE</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</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</p>	

	<p>proyectos de leyes, resoluciones, decretos, reglamentos y todas las disposiciones legislativas y ejecutivas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Portal Web CJPE  Funciones de la CJPE  Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. (MAPRE), ya que formamos parte del mismo.  Portal Web CJPE.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<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><b>Evidencia:</b>  Memoria institucional.</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>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><b>Evidencia:</b>  Memoria institucional</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<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>	

	<b>Evidencias:</b> Sala de Prensa MAPRE, Portal Web CJPE	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	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 medios. Así mismo los servicios que ofrecemos están publicados en la página web de la institución <b>Evidencias:</b> 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
<b>La Organización:</b>		
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.	La CJPE identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos. Se han identificado los grupos de interés. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional MAPRE Buzón de Quejas y sugerencias y 311	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	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.	

	<b>Evidencias:</b> Buzón de Quejas y sugerencias Encuestas de Satisfacción	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	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.	
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.	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.  <b>Evidencia:</b> Política de Planificación. Monitoreo del Desempeño Modelo CAF contemplado en el Plan Operativo Anual.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

Documento Externo  
SGC-MAP



<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><b>Evidencia:</b> Comunicación y Difusión de la Formulación POA</p>	
<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>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><b>Evidencias:</b> Encuesta de clima laboral buzones de sugerencia.</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>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><b>Evidencias:</b> Política Sostenibilidad Ambiental</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para</p>	<p>Contamos con un presupuesto independiente al de MAPRE, aunque nuestras finanzas son manejadas por ellos.</p>	

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<b>Evidencias:</b> Plan de Compras y Contrataciones para la GASETA. Planificación de Recursos Humanos para el portal del SISMAP. Plan de capacitaciones	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>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><b>Evidencias:</b>  Estructura Organizativa resolución 00-21  Manual de cargo aprobado por el MAP 2022</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>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><b>Evidencias:</b>  Plan de Mejora y plan de acción.  Comunicación y Difusión de la Formulación POA</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	<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>	

organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<b>Evidencias:</b> Comunicaciones internas de proyectos y procedimientos en procesos y ejecutados	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se evidencia el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos y el personal en general).  <b>Evidencias:</b> Informe anual de las memorias institucional	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	En la CJPE, se evidencia la generación de nuevas ideas como parte de la estrategia institucional, basada en la formación de los colaboradores. Se evidencian detecciones de necesidades de cambio en áreas de conocimiento, innovaciones tecnológicas, mejoras en los procesos y servicios, entre otros  <b>Evidencias:</b> Correo de convocatoria y listado de participantes	
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.	Se ha participado de charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación y la creatividad en conjunto con otras organizaciones o instituciones.	

	<b>Evidencias:</b> Invitaciones y participación	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La CJPE, debate sobre la innovación y la modernización de manera planificada.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	La CJPE está comprometida con la Innovación y la Gestión del Cambio, desde los espacios directivos se promueve el aporte de ideas innovadoras y creativas por parte del personal que sean a favor de la mejora en la gestión institucional. <b>Evidencias:</b> Difusión de las encuestas de satisfacción 2023 y el plan de mejora del mismo. Acceso al 311 Implementación de carta compromiso	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados en el proceso de planificación Institucional. <b>Evidencias:</b> Presupuesto Aprobado Plan de compras y contrataciones Ejecuciones presupuestales	

**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
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<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><b>Evidencias:</b>  Planificación de Recursos Humanos  Plan Anual de Capacitación  Evaluación del Desempeño</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Las políticas de recursos humanos están basadas en la planificación estratégica de la institución 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><b>Evidencias:</b>  Reclutamiento y Selección de personal  Formulario de Requisición de Personal.  Política de Beneficios Laborales</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>Dentro de la institución tenemos una gestión inclusiva como se demuestra con el personal con discapacidades que forma parte de institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimientos de inducción al nuevo colaborador, beneficios laborales, comités de trabajo, inclusión social y laboral, seguridad y salud en el trabajo, entre otras.</p>	

	<p>Reclutamiento y Selección de Personal. Charlas motivacionales.</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>Desde que la analista de reclutamiento y selección de personal gestiona el proceso de selección de personal los prospectos que cumplen con el perfil del cargo solicitante son llamados a evaluación técnica específica al puesto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de cargos Política de Reclutamiento y Selección de Personal. Inducción al nuevo empleado</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Si apoyamos la cultura de desempeño, todos los colaboradores acuerdan y firman un documento formal donde se establecen los objetivos, metas y responsabilidades que debe alcanzar durante un periodo determinado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño de todo el personal Calificación de acuerdo de desempeños Evidencias en el SISMAP de los acuerdos</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</p>	<p>En conjunto con El MAPRE se apoya la política 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.</p>	

actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<b>Evidencias:</b> Estadísticas de Rangos Salariales por Género Aprobación Sala de Lactancia. Casa de Gobierno	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se han implementado varios métodos de como las detecciones de necesidades, encuestas internas, evaluaciones, para realizar análisis que permitan promover un mejor desempeño de las personas  <b>Evidencias:</b> Detecciones de Necesidades. Plan Anual de Capacitación. Plan de Recursos Humanos Encuesta de Clima Organizacional.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Mediante el Proceso de Reclutamiento y selección se trae el personal idóneo para desarrollar nuestra misión, visión y los objetivos institucionales.  <b>Evidencia:</b> Proceso de Reclutamiento y Selección Pruebas Técnicas de Selección (destrezas de software, Diccionario de Competencias, pruebas psicométricas)	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo,	Gran parte del personal ha tomado capacitaciones y actualmente de forma online que permite hacer master de otros países estando en	

laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	RD. Esto con el objetivo de dinamizar el desarrollo laboral cada colaborador.  <b>Evidencia:</b> Programa de Capacitación. Formulario de Evaluación del Desempeño	
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.	Mediante el plan de capacitación, son levantadas las necesidades individuales de desarrollo profesional. Anualmente, este plan se hace con el levantamiento de necesidades individuales.  <b>Evidencia:</b> Plan Anual de Capacitación, necesidades de capacitación individual	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Cada supervisor tiene el deber de evaluar al personal y con base a sus desempeños proponen actividades formativas que favorezcan el desarrollo de competencias.  <b>Evidencias:</b> Procedimientos de Inducción al Nuevo Colaborador. Evaluación de Desempeño	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La CJPE a través de procesos de desarrollo humano favorece la movilidad interna y externa de los empleados.  <b>Evidencias:</b> Cambios de designación 2022-2023. Evaluaciones del desempeño	



<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><b>Evidencias:</b> Convocatoria Taller de Habilidades de liderazgo. Becas de maestría fuera del País virtual. Diferentes Cursos Virtuales</p>	
<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>Dentro del Plan Anual de Capacitaciones se incluyen charlas y cursos en pro de la igualdad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Anual de Capacitaciones. Convocatorias diversas a capacitaciones abiertas y charlas diversas.</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>Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, a través de diferentes mecanismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 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
<b>La Organización:</b>		
<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>Entre sus beneficios se provee de manera gratuita el almuerzo a los colaboradores y para conocer la opinión del servicio se realiza una</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>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><b>Evidencias:</b> Buzones de Quejas y Sugerencias Interno Encuesta de Satisfacción del Servicio de Almuerzo.</p>	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>La CJPE cuenta con medios de consulta y dialogo como son: una página web, redes sociales, correo.</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>Se han realizado charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Invitaciones y participación en diversas charlas</p>	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<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><b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño firmados por directivo y colaborador</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>La encuesta de clima laboral se realiza todos los años para luego compartir los resultados y realizar el plan de acción.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitud de Realización de Encuesta de Clima Laboral 2022 y 2023.</p>	

	Plan de Acción de Resultados de Encuesta de la encuesta.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<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 <b>Casa de Gobierno</b></p> <p><b>Evidencias:</b>  Convocatoria de Operativos de Vacunación.  Operativo de Oftalmológico.  Programa de Subsidio de Recetas Médicas.  Charla de Seguridad en el Trabajo.</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>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 que en la actualidad es de 15 días y maternidad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Beneficios de Empleados  Lista de personas en teletrabajo.  Licencia de paternidad/maternidad.  Permiso por cumpleaños.</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La CJPE ha desarrollado acciones a favor de la inclusión.</p> <p>Los espacios de trabajo para las personas discapacitadas son adecuados para propiciar condiciones favorables.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Acondicionamiento físico o logístico por necesidades especiales.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia la planificación y desarrollo de métodos adaptados para recompensar al personal de forma monetaria o no, a través de los beneficios ofrecidos institucionales.</p> <p>Contamos con almuerzo para los colaboradores, así mismo tiene un programa de cobertura de medicamentos de hasta un 80% en la póliza de seguro de salud, 2,500 pesos mensuales y 10,000 pesos anuales en farmacia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Subsidio al 100% del almuerzo. Subsidio de Medicamentos. Subsidio 100% de Póliza de seguro de Salud para el empleado y su dependiente directo</p>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>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</p>	<p>N/A, la CJPE, está bajo la sombrilla de MAPRE, pero en este caso no aplica</p>	

relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).		
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>Se ofrece desde el MAPRE al personal, acciones formativas para su desarrollo profesional, especialmente en su ámbito laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Convenio con Fundación Ortega-Marañón de Madrid para educación continua. <b>(actualmente uno de nuestros abogados está realizando una Maestría)</b></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.	N/A	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	N/A	
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>No contamos con una dirección financiera, pero nuestro presupuesto y recursos son manejado por 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> <p><b>Evidencias:</b>  Política de Compras y Contrataciones.  Plan de Compras y Contrataciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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 misma.</p> <p>También contamos con un encargado de acceso a la información quien es responsable de investigar y responder las solicitudes realizadas, además del canal 311 desde nuestra página.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación Institucional. Acceso a la Información. 311.</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes a través de las encuestas de satisfacción que se realizan trimestralmente y anual, se mantiene habilitado Buzón de Sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. Política de Encuestas de Satisfacción. Informes de Encuestas de Satisfacción. Plan de Encuestas de Satisfacción.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión</p>	<p>Se evidencia que existen políticas y procedimientos para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los</p>	

<p>de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>ciudadanos/clientes y sus medios de difusión, metodologías de aplicación y formularios adecuados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Control del Buzón de Quejas y Sugerencias. Política Encuestas de Satisfacción de los Servicios. Correos recibidos y seguimiento del mismo.</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>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los ciudadanos/clientes el servicio que le ofrecemos:</p> <p><b>CERTIFICACION DE DOCUMENTOS.</b> Con el fin de gestionar las expectativas de los ciudadanos/clientes, se ha elaborado la primera <b>Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la CJPE 2023 -2025.</b></p> <p><b>Evidencias:</b> La elaboración y aprobación en mayo 2023 de CCC a la presentar Julio 2023.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por</p>	<p>No contamos con una Dirección financiera en CJPE, pero <b>si</b> contamos con nuestro presupuesto, la responsable de manejar nuestros recursos es la</p>	

<p>medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Dirección Financiera de MAPRE, quien ha establecido claramente las prioridades institucionales de manera que el gasto sea eficientizado, cumpliendo con las normativas establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto Aprobado 2023. Ejecución Presupuestal a junio 2023</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>No contamos con una Dirección financiera en CJPE, pero <b>si</b> contamos con nuestro presupuesto, la responsable de manejar nuestros recursos es la Dirección Financiera de MAPRE.</p> <p><b>Evidencias:</b> Anteproyecto de Presupuesto Presupuesto Aprobado Ejecuciones presupuestales enero-junio Reporte trimestral del indicador de gestión presupuestaria DIGEPRES.</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>Se evidencia la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto del presupuesto, la ejecución presupuestaria</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal de Transparencia actualizad presupuesto aprobado publicados Publicaciones de Compras y Contrataciones Ejecución presupuestaria y beneficiarios de asistencia social.</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>Para la CJPE la utilización de los recursos asignados de manera eficiente y eficaz, lo que permita la gestión oportuna de todos nuestros compromisos y proyectos, esto se evidencia en nuestra ejecución presupuestaria que se realiza bajo la dirección financiera de MAPRE.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ver evidencias ejemplos anteriores</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><b>CJPE</b> planifica cuidadosamente sus gastos con los recursos que recibe de manera que pueda cumplir con todos los compromisos adquiridos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Anteproyecto de Presupuesto. Indicadores de gestión en cumplimiento.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p><b>CJPE</b> planifica cuidadosamente sus gastos con los recursos que recibe de manera que pueda cumplir con todos los compromisos adquiridos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Anteproyecto de Presupuesto. Indicadores de gestión en cumplimiento.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitaciones. Listado de Asistencia Charlas y capacitaciones</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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimientos de Encuestas de Satisfacción</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.</p> <p><b>Evidencia:</b> 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> <p><b>Evidencia:</b> Convocatorias y Asistencia a diferentes eventos Fotografías de participación de nuestros abogados</p>	

5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	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.	
	<b>Evidencia:</b> Control Documental. Documentos Institucionales.	
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.	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. Evidencias: Comunicaciones y Difusiones vía Correo Electrónico.	
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.	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. <b>Evidencia:</b> Portal Web	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de	En la CJPE evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional,	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>controlando que la información sea contenida dentro de los servidores. Así mismo, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador. Para las desvinculaciones programadas, se desarrolla un plan para que los colaboradores nuevos a ocupar los cargos tengan la oportunidad de capacitarse.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Formulario de Entregables asignados  Acuerdos de confidencialidad del personal.  Políticas y procedimientos de Desvinculación de Colaboradores</p>	
--	---	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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</p> <p><b>Evidencia:</b>  POA Unidad Tic  Formulación PACC. equipos TIC.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p><b>N/A</b> solo aplica desde MAPRE</p>	

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Implementación de servicios al ciudadano mediante la aplicación de Exequatur entre nosotros y la MESCYT.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan piloto de la carrera de derecho. Sistemas implementados TIC.</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>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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correo Outlook 365. Consulta de la GO en nuestro sitio Web</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>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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Facilidad para los ciudadanos solicitar certificaciones de documentos vía correo desde nuestro portal Web. Consulta interna para empleados de los documentos de las GO</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>N/A, aplica Vía MAPRE</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>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><b>Evidencias:</b> Oficio Solicitud de Descargo de Equipos. Listado de Descargo de Equipos</p>	
--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Remodelación y Adecuación de Espacios. Mantenimientos de Vehículos, equipos electrónicos y medios digitales. Mantenimientos Casa de Gobierno</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>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>	

	<b>Evidencias:</b> Espacios dispuestos para seguridad e inclusividad de tránsito peatonal. Plan de Seguridad Laboral. Plan de Emergencias y rutas de evacuación.	
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.	N/A	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	En nuestra casa de gobierno gestiona salones y espacios para la ejecución de actividades y reuniones, los cuales comparte con otras entidades.  <b>Evidencias:</b> Actividades realizadas en Casa de Gobierno	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Solo el consultor y los sub consultores cuentan con Vehículos asignado.	
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).	Realmente el parqueo es limitado para la cantidad de personas que trabajamos en casa de Gobierno, se cuenta con rampa de discapacitados. <b>Evidencia:</b> Lista de parqueo asignado según política.	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<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>La CJPE, cuenta con la Estructura Organizacional, Manual de Organización y Funciones y estamos trabajando con el mapa de proceso, 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><b>Evidencias:</b>  Mapa de Procesos  Manual de Organización y Funciones</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>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><b>Evidencias:</b>  Control interno y gestión de la calidad institucional</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>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><b>Evidencias:</b> Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos. Procedimientos definidos y responsabilidades asignadas.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>Se revisan los procesos establecidos en políticas, con miras a lograr mayor eficacia y rapidez</p> <p><b>Evidencias:</b> Diagrama de flujo en cada proceso</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.		No se evidencia el impulso de la innovación y la optimización de procesos
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>La CJPE, está 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><b>Evidencias:</b> Reportes CCC y Brochure Carta Compromiso al Ciudadano Acuerdos de desempeño</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 personales y de información del Estado).	<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 la Información, recertificado durante el 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual del Sistema de Seguridad de la Información.</p>	

	Política Protección de Datos del Ciudadano.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>La CJPE, mantiene una mejora continua con la política de Encuesta de Satisfacción de los Servicios, optimizando cada lineamiento a las nuevas exigencias y opiniones de los ciudadanos/clientes, a fin de que los servicios ofrecidos y la atención ciudadana posibilite satisfacción en la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b>            Informes de buzones y sistema 311.            Procedimientos de Buzones de Quejas y Sugerencias.            Formularios de las distintas Encuestas de Satisfacción de servicios internos y externos.</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>La CJPE ha implementado la prestación de los servicios a través de su portal web y la información de la CCC.</p> <p><b>Evidencia:</b>            Correos de atención al ciudadano.            Correos de atención al ciudadano.            La carta compromiso.</p>	
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 sexo, ya que nuestros servicios deben satisfacer las necesidades</p>	

	<p>de toda la población dominicana sin discriminación de ningún tipo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Inclusión Social y Laboral. Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formularios electrónicos</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal Web</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b> 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.</p> <p><b>Evidencia:</b> 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</p> <p><b>Evidencias:</b> 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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos con distintas instituciones públicas y donde se establecen los estándares comunes entre las instituciones</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>N/A</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

Documento Externo  
SGC-MAP

**CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

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

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.****I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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).	<p>Estamos en la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana y la elaboración del Informe sobre los resultados obtenidos de la evaluación realizada por los Cliente/Ciudadanos sobre el servicio de solicitud de certificaciones de documentos, como decretos, leyes, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Las encuestas realizadas hasta junio 2023</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>La CJPE, mantiene información disponible y asequible al ciudadano/cliente a través del portal web, la recepción de visitantes y próximamente a través de la carta compromiso, los colaboradores de la CJPE están formados y capaces para brindar amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, disposición a escuchar y facilitar soluciones.,</p> <p><b>Evidencia:</b> Protocolos de Atención Ciudadana. Buzón de Quejas y Sugerencias. Detección de Necesidades áreas de Servicios.</p>	

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Dada la naturaleza de la institución es limitada la participación que se puede ejercer de forma directa de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Buzones de Quejas y Sugerencias.</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>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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memorias de la CJPE</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La CJPE, mantiene un ambiente y trato integro desde los colaboradores de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, que al mes de junio estamos realizando.</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:		

<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel de confianza hacia a la organización y el servicio: La confianza brindada por el personal 90%. Al igual que la fiabilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos.</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>Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel accesibilidad a los servicios físicos y digitales (transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera): La empatía/accesibilidad: El horario de atención al público 100%. - Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos. Transporte público con fácil de acceso</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Para este servicio se les promete 10 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><b>Evidencia:</b> Reporte de solicitudes diarias recibidas Reporte de solicitudes entregadas.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>sin distinciones género y adaptable a personas con capacidades especiales.</p>

5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se han detectado mejoras innovadoras en los procesos y servicios, y proyectos internos a través de la evaluación de los procesos institucionales y la Y la evaluación de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos/clientes y usuarios	
6) Agilidad de la organización.	Se cuenta con estándares que miden la agilidad de la organización en el desarrollo de sus servicios y procesos <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos Stand de servicios.	
7) Digitalización en la organización.	Se verifica y evidencia que la CJPE cuenta con un alto nivel digitalización, desde la perspectiva del servicio donde cuenta con la capacidad para solicitarlos desde el portal web y su seguimiento vía correos electrónicos con las áreas responsables. Desde el departamento de tecnología, acceso a la información, el 311, todo a favor de los procesos y servicios. <b>Evidencia:</b> Informe trimestral. Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos Decretos, leyes, certificaciones, resoluciones, etc	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Documento Externo  
SGC-MAP



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos. Registro de seguimiento</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Por medio de los buzones de quejas y sugerencias, se han recibido en el periodo enero-junio, dos quejas y varias felicitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Control del Buzón de Quejas y Sugerencias.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Los resultados obtenidos sobre las medidas de evaluación de los servicios durante la evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano se obtuvo una puntuación de un 90% de cumplimiento.</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Se continúa motivando y evaluando los estándares de calidad de satisfacción sobre el servicio de Recorridos Históricos culturales. El estándar establecido de un 90% de satisfacción de los ciudadanos/clientes en aspectos de (amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta)</p> <p><b>Evidencias:</b> Ver evidencias</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Los canales de información y comunicación que dispone CJPE son los siguientes:  Recepción del Palacio Nacional.  Central Telefónica ext.1244  Portal Web CJPE  Correo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Estadísticas de Recepción y Central Telefónica.  CCC y código QR  Portal Web.  Correos</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se evidencia la disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Pag. Web  Estadística de seguimientos de correos</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p><b>Evidencias:</b>  Pag. Web  Estadística de seguimientos de correos</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se mantienen óptimos los alcances de la entrega de datos abiertos, de disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Reportes de Transparencia del Consultor Jurídico  Memorial de la consultoría Jurídica</p>	

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Los horarios de atención se mantienen disponibles en el Portal Web.</p> <p>Área de Recepción, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.</p> <p>Áreas Administrativas, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>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>	
6) Tiempo de espera.	<p>Las entregas de documentos como son (certificaciones al ciudadano de Decretos, leyes, Reglamentos y Poderes Especiales) se retiran por recepción y <b>son entrega inmediata</b>. No más de 10 minutos, después que se le llama que está listo su certificación.</p> <p><b>Evidencia</b> Procedimientos de Atención Ciudadana.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo para el mismo es de 10 días	
8) Costo de los servicios.	Sin costo alguno	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La disponibilidad del mismo está en nuestro portal Web y en la ccc</p> <p><b>Evidencia:</b> La carta compromiso Portal Web</p>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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.	N/A	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Se ha definido y revisado el marco que regula la obtención de información de los empleados a través de la Política de Buzón de Quejas y Sugerencias, en la que se establecen las normas para el uso de esta herramienta.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Buzón de Quejas y Sugerencias.  Control e Informe Buzón.  Encuestas de Satisfacción de los Servicios.</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Base de Datos Sistemas SIGOB-Transdoc.</p>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>Desde la sección de RRHH se realiza la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023, en la cual se refleja el cumplimiento de la diversidad cultural y social por y para los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos</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	<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>	

interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<b>Evidencia:</b> Informe de Revisión	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Los Ciudadanos/clientes tienen hábiles y a la disposición distintos medios de participación ciudadana en los productos y servicios. <b>Evidencias:</b> El portal Web Base de Datos Sistemas SIGOB-Transdoc	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La CJPE, cumple con los índices de Transparencia de las informaciones <b>Evidencias:</b> Informe de Evaluación CCC	

#### CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia que, en la CJPE, aplico durante el tercer trimestre del 2023 la Encuesta de Clima Organizacional realizada a colaboradores. Y actualmente se está en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional CJPE. Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>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><b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La institución ha logrado la participación del personal en identificar acciones de mejora a través de las Encuestas para mejorar.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comité de Calidad Participación Actividades de capacitaciones y charlas.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La CJPE se suma importancia el compromiso ético de sus funcionarios y servidores, de manera que al superar el proceso de inducción los nuevos ingresos firman un acuerdo de confidencialidad y ética. También reciben un breve capacitación y concientización sobre posibles conflictos de</p>	

	<p>intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Compromisos Éticos firmados. Curso de ética.</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La CJPE, en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada a los colaboradores expresaron y valoraron que utilizan los mecanismos y canales establecidos para la comunicación interna y de retroalimentación como lo son las encuestas internas y los buzones de sugerencias dispuestos para el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional. Plan de Acción de Mejoras de Clima Organizacional Buzón de Quejas y Sugerencias. Formularios del Buzón de Quejas y Sugerencias. Informes de Encuestas de Satisfacción Internas.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La CJPE participa en las acciones y actividades de MAPRE de responsabilidad social de la organización con participación de los colaboradores a favor del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reforestación de Manglares. Limpiezas de Playas. - Charla de cultura de oficinas verdes. Actividades al personal vía correo.</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>	

	<b>Evidencias:</b> Ver evidencias ejemplo 5.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral. <b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional. Plan de Acción de Mejora de Clima.	
9) La agilidad de la organización.	La CJPE se define e instruye oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas para garantizar la agilidad de la organización. <b>Evidencias:</b> Informe de encuesta de los servicios.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se evidencia que, en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, los colaboradores valoraron con un 88.54% la información necesaria para tomar decisiones en el desarrollo del trabajo, objetivos y metas. <b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia que el personal valora la normatividad y procesos en general con un 80%.	



	<p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia que la CJPE mediante los acuerdos de desempeño, asigna las tareas por las que cada colaborador rendirá su desempeño a favor del cumplimiento de los objetivos institucionales. A través de la encuesta de clima se evidencio la medición de la percepción de la cantidad de trabajo la cual los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional. Plan de Acción de Mejora de Clima. Difusiones de procedimientos al personal</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia que el desarrollo de las capacidades del personal sea especializado en su área de trabajo o necesidades detectadas.</p> <p><b>Evidencias</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional. Plan de Acción de Mejora de Clima.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La comunicación interna y los métodos de información han sido evaluados por el personal a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional. Plan de Acción de Mejora de Clima.</p>	

<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El personal a valorado la satisfacción general sobre el reconocimiento laboral. La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional. Plan de Acción de Mejora de Clima</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La CJPE cuenta con una política y procesos que modelan la gestión del cambio organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la CJPE fomenta a través de los distintos comités conformados una cultura de trabajo y organización. En la Encuesta de Clima Organizacional los colaboradores valoraron la identidad con las institución y valores (ambiente de trabajo) con un 75% de satisfacción en general.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional</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>El personal valora el enfoque de la institución sobre los problemas sociales (calidad de vida laboral, flexibilidad de horarios, conciliación de vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>La Institución desarrollado mejoras en su política de inclusión social y laboral, aseguno lineamientos que propicien el manejo de la igualdad de oportunidades está y se visualiza a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El personal valoro las instalaciones y equipos para el desarrollo de sus trabajos con un 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencia el plan de capacitaciones de acuerdo a las evaluaciones por competencias y evaluaciones de desempeño, también se evidencia a través de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional. Plan de Acción de Mejora de Clima.</p>	

2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencia a través de la encuesta de Clima Organizacional realizada. <b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia que se mantiene el acceso a la calidad de la formación y el desarrollo profesional. mantiene el acceso a la calidad de la formación y el desarrollo profesional.	

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	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. <b>Evidencias:</b> Listado de control de asistencia, solicitado periódicamente Listado de rotaciones por turno.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian indicadores en relación con la motivación y la implicación
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se ha presentado.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se ha participado en las acciones de voluntariado que prepara el Ministerio Administrativo con los	

	colaboradores relacionadas a la responsabilidad social institucional. <b>Evidencias:</b> limpiezas de playas, reforestaciones.	
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).	Por medio de los buzones de quejas y sugerencias y por el 311 , hemos recibido más felicitaciones que quejas y sugerencias. <b>Evidencias:</b> Control del Buzón de Quejas y Sugerencias Evidencias en el 311.	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	La Encuesta de Clima Organizacional, sobre el aspecto que evalúa la percepción del servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles. Y os indicadores relacionados con el rendimiento individual tenemos los acuerdos de desempeño <b>Evidencias:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional. Remisión de Acuerdos de Desempeño y calificaciones. Remisión de Bonos de Desempeño para aprobación al MAP	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencia la medición de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Organizacional en el ámbito de uso de las tecnologías son de un 84.38% general</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de la encuesta de satisfacción</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>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><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación Listados de Asistencia. Control de Valoraciones de las capacitaciones realizadas por el personal. Plan Operativo Anual RR.HH.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.	N/A	
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.).	N/A	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencian resultados respecto a frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos
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.	N/A	No se evidencia medición
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.	Por medio de la Consultoría Jurídica se emitió del decreto 312-22, del 14 de junio de 2022, en donde el presidente Luis Abinader dispuso la modificación del reglamento de relaciones laborales, el aumento de las licencias y permisos a los servidores de la administración pública dominicana por motivo del nacimiento de sus hijos e hijas, concediendo a los padres servidores públicos, un	

	<p>permiso de 15 días hábiles dentro de los primeros tres meses del nacimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Decreto No.312-22 Política de Ética Institucional</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Participamos de las actividades que realiza MAPRE, como Charlas, limpieza de océanos, entre otros.	
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.).	Se evidencian resultados sobre la opinión pública en relación a la accesibilidad de la organización; se ha mantenido la disponibilidad y exactitud de la información.	

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Realizamos este proyecto en conjunto con MAPRE, además reutilizamos, hojas impresa, folder, etc	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La CJPE mantiene estrechas relaciones con autoridades relevantes, nuestra misión esta dirigida al trabajo directamente del presidente Luis Abinader. <b>Evidencias:</b>	



	Reuniones con los grupos de interés	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<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><b>Evidencias:</b> Notas de prensa</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>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><b>Evidencias:</b> Política Inclusión Social y laboral MAPRE</p>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	N/A	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>La 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><b>Evidencias:</b> Apoyo y asesoría a las Gobernaciones Apoyo y asesoría Internacionales</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,	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	

número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	prevención y mitigación de los riesgos a la salud y accidentes laborales <b>Evidencias:</b> Operativos Médicos. Charla Previsiones ante Terremotos. Charla Primeros Auxilios Básicos. Taller Prevención y Extinción de Fuego.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	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. <b>Evidencias:</b> Reporte de Ayudas Humanitarias. Actividades de Vacunación	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Se evidencias resultados en términos de cantidad y calidad de servicio y productos ofrecidos. CJPE, mantiene como único servicio a los ciudadanos/clientes que es la certificación de Documentos. <b>Evidencias:</b> Estadísticas y métricas de Servicios Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos.	

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	N/A	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencian mediciones de resultados
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	N/A	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	N/A	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencian mediciones o evaluaciones de resultados de innovaciones en servicios/producto
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencian mediciones o evaluaciones de resultados de innovaciones en servicios/producto

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La CJPE cuenta con la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de instalaciones de óptimas condiciones. Evidencias: Plan Anual de Capacitaciones. Ejecución Presupuestaria.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se evidencian mejoras e innovación de los procesos, políticas y procedimientos internos que han sido actualizados y se mantienen en revisión constante. Reestructuración de organización y funciones	

	Elaboración de Manual de cargos Trabajos del SISMAP	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	N/A	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	La CJPE solo tiene colaboraciones con otras instituciones, como Hacienda, para las pensiones, Mescyt	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	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. <b>Evidencias:</b> Solicitudes de recorridos vía Portal Web y Correo Electrónico	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se evidencian los informes de resultados en términos de calidad. <b>Evidencias:</b> Autodiagnóstico CAF	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La CJPE nunca ha participado en concursos, ni premios.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Nuestro presupuesto es manejado por MAPRE, ya que no contamos con departamento financiero. <b>Evidencias:</b> Matriz de Índice de Gestión Presupuestaria IGP.	

	Ejecución Presupuestaria	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible), a través de la planificación de los gastos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Presupuesto de la CJPE aprobado. Ejecución presupuestaria de la CJPE.</p>	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.