

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:
CONSULTORIA JURIDICA DEL PODER EJECUTIVO_**

**FECHA:
10 DE JUNIO 2024_**

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>La Consultoría Jurídico del Poder Ejecutivo (CJPE) en busca en conjunto con MAPRE gestionar y mejorar continuamente su Plan Estratégico Institucional, el cual destaca nuestra misión, visión y valores. En la fase de planificación, se definieron objetivos claros y estrategias específicas. Durante la implementación, se llevaron a cabo reuniones y presentaciones. Posteriormente, se monitoreó y evaluó el progreso. Finalmente, se realizaron ajustes basados en esta evaluación y se comunicaron los cambios a todos, asegurando la continuidad del compromiso con la misión, visión y valores de la CJPE.</p> <p>Evidencias: Comunicación de Formulación PEI. Presentación de Formulación PEI. Invitación a viceministros, directores, Encargados y demás colaboradores al Taller de Plan Estratégico. Procesos de seguimiento y levantamientos planes, programas y proyectos.</p> | |
| <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión</p> | <p>CJPE ha definido sus valores institucionales: transparencia, compromiso social, servicio,</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> | <p>innovación y calidad. Estos valores están alineados con la misión y visión de la organización. Se planificó la integración de estos valores, se implementaron a través de la comunicación y capacitación del personal, se verificó su aplicación mediante revisiones de minutas y la disponibilidad del marco en el portal web, y se actuó sobre las áreas de mejora identificadas para asegurar una mejora continua.</p> <p>Evidencias: Marco de valores Marco de valores, Portal Web Seguimiento cada tres meses Minuta.</p> | |
| <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>La CJPE en conjunto con MAPRE asegura un marco de valores que define su identidad institucional: Integridad, Transparencia, Innovación, Compromiso e Inclusión. Estos valores están alineados con la Estrategia Nacional, como se evidenció durante la evaluación del proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico 2021-2024.</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 para comunicar y socializar la misión, visión, valores, y objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados. La campaña incluye la publicación en la página web, el envío de correos electrónicos</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>institucionales, la realización de reuniones virtuales, y la colocación de banners, para asegurar su eficacia y mejorar continuamente.</p> <p>Evidencias: Página Web CJPE. Cuadros RRHH CJPE y otras áreas. Correo RR.HH. a todo el personal con la socialización de la misión, visión y valores aprobados.</p> | |
| <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo bajo la sombrilla de MAPRE ha establecido una Política de Planificación Institucional que incluye la revisión de la misión, visión y valores al menos dos veces al año. Además, estos elementos se revisan periódicamente en el marco de la actualización del Plan Estratégico Institucional, para garantizar su pertinencia y alineación continua con los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>Evidencias: Planificación de las Políticas Correos de socialización</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, la CJPE se adhiere a las normativas de la DIGEIG y mantiene un Código de Ética, buzón para denuncias de comportamientos no éticos, Políticas de Régimen Disciplinario y acciones contra conductas no éticas. Además, se realiza la inducción sobre el Código de Ética al personal de nuevo ingreso. Este proceso se está, asegurando la planificación, implementación,</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>verificación y ajuste continuo para fomentar la ética entre funcionarios y colaboradores.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener y actualizar el Código de Ética y establecer y promover el uso de buzones para la denuncia de comportamientos no éticos. 2. Asegurar la disponibilidad y accesibilidad del Código de Ética para todos los empleados. 3. Analizar la adherencia a las normativas de la DIGEIG y la satisfacción general con las políticas éticas. 4. Mejorar la accesibilidad y visibilidad de los buzones de denuncias si se observa un bajo uso e Implementar campañas adicionales de concienciación ética si se detectan áreas de mejora. <p>Evidencias: Sistema de Consecuencias 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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo realiza actividades para reforzar la confianza, lealtad y respeto entre sus colaboradores. Estas incluyen encuentros periódicos con directores y encargados para comunicar avances de proyectos institucionales, y la socialización de resultados de encuestas de satisfacción ciudadana y clima organizacional mediante correos masivos y reuniones con el personal a cargo. Se persigue, asegurar una planificación, implementación, verificación y ajuste continuo para mejorar la comunicación y fortalecer la cohesión interna.</p> <p>Evidencias: Plan de acción de clima Guía organizacional. Minuta de reunión.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Presentación de resultado de las áreas. Correos enviados. | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>La Consultoría Jurídica cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública bajo la resolución Núm. 001-2021 y un manual de funciones alineado y aprobado por el mismo ministerio. Este año se actualizó el mapa de procesos institucional y se está trabajando en el manual de procesos. Nuestra Carta compromiso aprobada hasta el 2025, se le realizó su primera evaluación quedando en un 98%.</p> <p>La organización define y actualiza oportunamente sus estructuras, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias para garantizar la agilidad. Anualmente, se establecen periodos de actualización de documentos, ajustándose según las necesidades de las áreas responsables, para asegurar una mejora continua y efectiva.</p> <p>Evidencias: Estructura organizativa Manual de cargo aprobado Manual de funciones aprobado Mapa de proceso. Carta compromiso al ciudadano primera versión 2023-2025.</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <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>La CJPE utiliza un esquema de rediseño organizacional para alinear la estrategia, estructuras y funciones de acuerdo con objetivos específicos alineados al marco legal. Este proceso sigue el ciclo, donde se planifican y ejecutan cambios organizacionales, se evalúa su desempeño e impacto, y se realizan ajustes y mejoras continuas para optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el compromiso con los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico Institucional. Evaluación del servicio del ciudadano en la CCC. Evaluación del desempeño. Medición de índice de Satisfacción Ciudadana.</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 motiva la implementación de mejoras en su Sistema de Gestión, teniendo en cuenta la diversidad del entorno laboral y las diferentes necesidades de los grupos de interés en cuanto a género, edad y religión. Se apoya la política de diversidad e inclusión laboral y se mejora constantemente el sistema de gestión para satisfacer las necesidades variadas de los ciudadanos y clientes, asegurando una planificación cuidadosa, implementación efectiva, verificación constante y acción correctiva continua para promover un entorno inclusivo y mejorar la satisfacción de los servicios ofrecidos. Es por esto que apostamos:</p> <p>1. Desarrollar una política de diversidad e inclusión laboral acorde a las necesidades organizacionales.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>2. Mejorar los sistemas de gestión para adaptarse a las necesidades diversas de los ciudadanos y clientes. y tipificar los servicios ofrecidos, definiendo claramente los requisitos y tiempos de respuesta.</p> <p>3. Evaluar la satisfacción de los ciudadanos y clientes a través de encuestas y el análisis de la carta compromiso al ciudadano. Analizar los informes de monitoreo y evaluación para identificar áreas de mejora.</p> <p>4. Continuar con la capacitación y sensibilización del personal para fomentar un entorno laboral inclusivo y diverso.</p> <p>Evidencias: Medición de índice de Satisfacción Ciudadana. Carta compromiso. Plan de mejora Informe Autodiagnóstico CAF</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>La CJPE, dependiente del MAPRE en muchos de sus indicadores, se acoge al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado por la ISO 27001:2013. Este sistema permite administrar los riesgos de manera efectiva y mantener un control interno fundamentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Se planifican, implementan, verifican y ajustan continuamente las medidas de seguridad y controles internos para asegurar la protección de la información y cumplir con los estándares internacionales y normativas internas.</p> <p>Evidencia: Certificación 2021, ISO 27001:2013</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Manuales de SGSI y Políticas de SGSI. Informe sobre el estado de avance en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> | |
| <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> | <p>La CJPE, siguiendo el modelo CAF, realiza anualmente su autodiagnóstico y aplica planes de mejora continua. Como dependencia directa de MAPRE, se ha obtenido y mantiene certificaciones NORTIC (A2, A3, A5, A6, A7, B2, E1) y la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Actualmente, está implementando un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) conforme a la norma ISO 37001:2016 y aplica las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) como parte de su control interno, estos sistemas y normas aseguran una gestión efectiva y continua mejora organizacional en conjunto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por esta razón buscamos desarrollar e implementar planes de mejora continua basados en los resultados del autodiagnóstico. 2. Llevar a cabo el autodiagnóstico anual utilizando el modelo CAF. 3. Revisar los resultados del autodiagnóstico y la eficacia de los planes de mejora. 4. Ajustar los planes de mejora continua basados en los hallazgos del autodiagnóstico y la evaluación de su eficacia. <p>Evidencia: Comité de calidad de la CJPE. Autodiagnósticos CAF 2022, 2023. Planes de Mejora 2020, 2021, 2022. Informe NOBACI.</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| | Plan de mejora de encuesta de satisfacción. Manual de Calidad Institucional del MAPRE. | |
| 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>La CJPE se mantiene activa en la gestión de retroalimentación de ciudadanos y clientes, utilizando la plataforma 311 para recibir sugerencias, quejas, denuncias y felicitaciones. Se ha actualizado el portal web de la CJPE para mejorar la accesibilidad y la usabilidad. Además, el departamento de Recursos Humanos se encarga de las comunicaciones internas a través de correos electrónicos y reuniones personales. Asegurando una planificación efectiva, implementación, verificación y ajustes continuos para mejorar la comunicación y gestión de retroalimentación.</p> <p>Evidencia: Registros de retroalimentación del sistema 311. Actualizaciones del portal web. Comunicaciones internas a través de correos electrónicos y reuniones personales</p> | NO TENEMOS ACTIVAS LAS REDES SOCIALES, COMO INSTAGRAM Y X. |
| 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | Para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la CJPE ha implementado múltiples herramientas de gestión, como Planes Operativos, planes de mejora y comités de trabajo. En colaboración con MAPRE, se han formado equipos de trabajo para abordar prioridades y ejecutar planes estratégicos con el objetivo de aumentar la productividad y eficacia. se planifican, implementan, verifican y ajustan | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>continuamente estas herramientas y estrategias para asegurar su efectividad.</p> <p>Evidencia: Actas de Comités de Trabajo. Planes Operativos Anuales. Planes de Mejora.</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>La CJPE cuenta con medios de comunicación adecuados para informar a los colaboradores y grupos de interés sobre informaciones relevantes de la institución. Utilizando el sistema TRANSDOC para la gestión de correspondencia interna y externa, el portal web de la CJPE, murales informativos, correos electrónicos institucionales, grupos de WhatsApp y líneas telefónicas, se asegura una comunicación efectiva. se verifican y ajustan continuamente estas herramientas y estrategias para mejorar la comunicación institucional.</p> <p>Evidencia: Registros de correspondencia gestionada mediante TRANSDOC. Actualizaciones y contenidos del portal web de la CJPE. Comunicaciones enviadas a través de murales informativos, correos electrónicos institucionales y grupos de WhatsApp. Registro de llamadas y contactos realizados mediante líneas telefónicas.</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, lo cual se refleja en la reorganización de su estructura, la actualización de manuales de cargo y la formación de equipos de trabajo dedicados a la modernización. La institución está modernizando su página web para que los usuarios puedan acceder y ver información actualizada, solicitar servicios y enviar quejas y sugerencias de manera eficiente desde la plataforma. Además, se está implementando la firma digital y desarrollando proyectos como las gacetas oficiales digitales. Siguiendo continuamente estas iniciativas para asegurar una gestión innovadora y eficiente.</p> <p>Evidencia: Documentación de la nueva estructura organizacional y manuales de cargo. Informes de desempeño de los equipos de trabajo. Actualizaciones de la página web y registros de solicitudes de servicios y quejas recibidas. Implementación de la firma digital y avances del proyecto de gacetas oficiales digitales.</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 se compromete a mantener una comunicación fluida y efectiva sobre las iniciativas, novedades y cambios, asegurando que todos los empleados y grupos de interés estén bien informados y motivados. Se utilizan diversos medios de comunicación para asegurar que la información sea recibida y entendida correctamente. Además, se implementan estrategias de motivación e involucramiento para fomentar la adaptación y el compromiso con los cambios introducidos.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencia:</p> <p>Comunicaciones internas y externas distribuidas. Registros de correos electrónicos y actualizaciones en el portal web institucional. Informes de participación en sesiones informativas y talleres. Resultados de encuestas y feedback sobre la comprensión de los cambios y el nivel de motivación.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> | <p>La CJPE actúa en consonancia con sus objetivos y valores establecidos, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética y el cumplimiento. Se han creado equipos de mejora que participan en actividades destinadas a reforzar los valores éticos de la organización. La máxima autoridad, el Consultor Jurídico, demuestra con su ejemplo un fuerte compromiso con los objetivos y valores de la CJPE, asegurando el cumplimiento de las leyes y normativas, así como las políticas y procedimientos internos. Estas acciones se reflejan en la transparencia y responsabilidad de la organización, evidenciada a través de la publicación de declaraciones juradas y otros informes en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Declaraciones juradas reportadas 2023. Informes de actividades de los equipos de mejora.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Registros de cumplimiento de políticas y procedimientos internos. Comité de calidad Institucional. | |
| 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>En la CJPE se evidencia una cultura de confianza y respeto mutuo entre líderes y empleados, respaldada por una política clara de inclusión que considera la diversidad funcional, los rangos de edad y la variedad de género. El Departamento de recursos humanos lleva a cabo procesos de reclutamiento y selección basados en lineamientos establecidos por el reglamento No. 524-09 y normativas del Ministerio de Administración Pública para asegurar la igualdad de oportunidades y contrarrestar cualquier tipo de discriminación. Además, la institución proporciona un amplio paquete de beneficios de salud y bienestar, incluyendo seguros complementarios, una cooperativa accesible a todos los empleados, un dispensario médico, beneficios en medicamentos y diversas jornadas de salud, como: Mamografías en el mes del cáncer de mamas, visual, vacunaciones, entre otras.</p> <p>Evidencia: Política de Inclusión Laboral. Evolución del Desempeño del Colaborador. Política de Compensación y Beneficios. Reportes de actividades y jornadas de salud realizadas.</p> | |
| 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización. | En la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, se promueve la participación activa de los colaboradores mediante la recopilación de sus opiniones a través de encuestas de satisfacción. | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Para asegurar la eficiente distribución de la información, se utilizan diversos canales de comunicación, incluyendo murales informativos colocados en todas las localidades de la institución, correos electrónicos institucionales y grupos de difusión en WhatsApp. Estas acciones permiten una comunicación efectiva y un compromiso activo de los empleados, asegurando que sus opiniones sean escuchadas y consideradas en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana a colaboradores del 2023. Aun no se ha realizado la del 2024. Fotografías y registros de murales informativos. Registros de correos electrónicos enviados. Informes de actividad y participación en grupos de difusión en WhatsApp.</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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo apoya activamente a sus colaboradores mediante un enfoque estructurado de desarrollo y evaluación continua del desempeño. Los supervisores de cada área mantienen reuniones regulares con sus equipos y a final de año después de la evaluación se realiza para el año siguiente los acuerdos de desempeño individual basados en competencias. Cada tres meses, se realizan sesiones de revisión para analizar y mejorar las debilidades y fortalezas identificadas, asegurando así el logro de los objetivos organizacionales. Además, se cuenta con un plan de capacitación que motiva a los colaboradores a maximizar su potencial y contribuir al éxito personal y de la institución.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencia: Capacitaciones Acuerdos de Desempeño. Difusión de las actividades y proyectos. Informes de las metas alcanzadas y áreas de mejora.</p> | |
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) para motivar y potenciar a sus empleados mediante la clarificación de sus responsabilidades y competencias, tiene su manual de descripción de puestos y el manual de organización y funciones. Al tener su estructura organizacional bien definida donde se establecen los niveles jerárquicos, se asegura la delegación efectiva de autoridad, mientras que los canales establecidos para la rendición de cuentas garantizan la transparencia y la responsabilidad. Estas iniciativas permiten a la CJPE mantener una gestión eficiente y fomentar el desarrollo continuo de sus colaboradores.</p> <p>Evidencia: Manual de descriptivo de puesto. Manual de Organización y Funciones.</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 Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) está comprometida con la promoción de una cultura de aprendizaje continuo y el desarrollo de competencias entre sus empleados. Mediante un levantamiento detallado de las necesidades de capacitación, la implementación de un Plan Anual de Capacitación, y canalizar la ayuda de becas para estudios avanzados, la CJPE asegura que sus colaboradores adquieran las habilidades necesarias para cumplir con sus funciones de manera efectiva. Este enfoque integral de</p> | <p>ENFOCARNOS EN CAPACITACIONES MAS ESPECIALIZADAS POR LAS CARACTERISTICAS DE LAS FUNCIONES DE ESTA CJPE</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>capacitación y desarrollo profesional se refleja en la participación del personal.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Becas de Estudios Especializados.</p> <p>Participación del personal en eventos importantes.</p> <p>Listado de participación en capacitaciones, charlas y talleres.</p> | |
| 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo. | La CJPE reconoce a través de las evaluaciones del desempeño el esfuerzo de cada colaborador. | No SE EVIDENCIA un programa para reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo en la institución |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización. | La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) se enfoca en un análisis de las necesidades de sus grupos de interés, tanto actuales como futuras, para asegurar el cumplimiento de sus estrategias organizacionales. Este enfoque incluye la planificación de recopilación de datos, la implementación de encuestas y grupos focales, y un sistema de seguimiento continuo. La evaluación de estos procesos garantiza que la CJPE responda | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>eficazmente a las necesidades cambiantes de sus grupos de interés., fortaleciendo así su compromiso y alineación con sus objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuestas y entrevistas. Documentación de grupos focales. Informes de seguimiento y actualización continua. Informe de monitoreo Índice de Satisfacción Ciudadana. Informe de monitoreo carta compromiso al ciudadano.</p> | |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) mantiene una relación proactiva y colaborativa con diversas autoridades políticas y entidades públicas, como la Dirección de Compras y Contrataciones, Bienes Nacionales, Ayuntamientos, Policía Nacional, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Defensa, el Ministerio de Administración Pública y la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos, entre otras. Estas relaciones están enfocadas en fortalecer los procesos sustantivos y apoyar directamente al Poder Ejecutivo en la implementación de políticas públicas. Mediante revisiones periódicas de acuerdos, resoluciones, leyes y decretos, la CJPE asegura la coherencia y el cumplimiento normativo. La evaluación constante y el ajuste de estas relaciones y procesos garantizan una colaboración efectiva y un apoyo óptimo al gobierno.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencia:</p> <p>Informes de revisiones de acuerdos, resoluciones, leyes y decretos.</p> <p>Documentación de apoyo brindado al Poder Ejecutivo.</p> <p>Decretos realizados.</p> <p>Asistencia para formulación de anteproyecto de revisión de las leyes.</p> <p>Entrega de Leyes, resoluciones y decretos.</p> <p>Entrega de opiniones.</p> | |
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha establecido un proceso integral para identificar y alinearse con las políticas públicas que están en consonancia con los objetivos estratégicos de MAPRE y del programa de gobierno del Presidente Luis Abinader . En este marco, se han implementado acciones para la redacción y presentación de proyectos de leyes, resoluciones, decretos, reglamentos y demás disposiciones legislativas y ejecutivas a la consideración del Presidente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documentos de políticas públicas identificadas y alineadas con los objetivos estratégicos.</p> <p>Proyectos de leyes, resoluciones, decretos y reglamentos presentados.</p> <p>Informes de revisión y evaluación de los proyectos legislativos.</p> <p>Actas de reuniones y comunicaciones oficiales relacionadas con el proceso.</p> <p>Posiciones legislativas y ejecutivas a la consideración del Presidente.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. (MAPRE), ya que formamos parte del mismo. | |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo cuya misión es, atender a los asuntos jurídicos que competen al presidente, esta alineado a los Planes Institucionales (POA, PACC 2024) Estamos trabajando los objetivos y metas específicas de los mismos, a fin de garantizar que los mismos estén alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>Evidencia: Memoria institucional. POA. Reporte de ejecución.</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 se dedica a fortalecer las colaboraciones con las entidades gubernamentales, actuando como un laboratorio legal que apoya al Presidente y sus funcionarios. Junto con MAPRE, hemos gestionado y desarrollado alianzas estratégicas con grupos de interés importantes, beneficiando a los ciudadanos a través de la cooperación con organizaciones no gubernamentales y diversas asociaciones.</p> <p>Evidencia: 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> <p>Evidencias: Sala de Prensa MAPRE, Portal Web CJPE Reportajes en los medios de comunicación.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> | <p>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</p> <p>Evidencias: Sala de Prensa MAPRE, Portal Web CJPE.</p> | |
|---|---|--|

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> | <p>A través de nuestra planificación estratégica, hemos evaluado las condiciones actuales e implementado acciones para adaptarnos eficazmente a los cambios en el entorno externo e interno de la institución.</p> <p>Evidencia: El sistema 311 Las quejas y sugerencias Plan Operativo Anual 2023. Planes internos y comités conformado</p> | |
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>La CJPE ha identificado a su grupo de interés y monitorea sus expectativas mediante encuestas de satisfacción, canales en línea, y buzones para quejas, reclamaciones y sugerencias. Esto nos</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>permite evaluar, ajustar y mejorar continuamente nuestras estrategias y servicios.</p> <p>Evidencias: Buzón de Quejas y sugerencias Encuestas de Satisfacción Encuesta de Clima Laboral Buzón de Sugerencias del Portal WEB. 311</p> | |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> | <p>En el ámbito legal, la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) evidencia su labor mediante un análisis constante del entorno. En la fase de planificación, se identifican las necesidades legislativas y ejecutivas, y se definen los proyectos de leyes, resoluciones, decretos, reglamentos y otras disposiciones, así como los proyectos de mensajes a ser redactados y sometidos a la consideración del Presidente de la República cuando las circunstancias lo requieran. Durante la implementación, estos documentos son elaborados y presentados, y se redactan los poderes necesarios para que el Presidente de la República pueda representar al Estado en los actos jurídicos pertinentes. En la fase de verificación, se supervisa el despacho y la firma de instrucciones impartidas por el Presidente sobre asuntos que, por su naturaleza, deben ser tramitados a través de la CJPE, asegurando su correcta ejecución. Finalmente, en la fase de actuación, se evalúan los resultados y se realizan ajustes necesarios para mejorar continuamente los procesos legales y administrativos.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencias: Memoria Institucional. Reuniones de directivos y abogados. Leyes y decretos emitidos.</p> | |
| <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) analiza su desempeño institucional a través de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios internos y externos, estos resultados sirven de base para desarrollar planes de acción que mejoren la prestación de servicios y el clima laboral, asegurando la eficiencia de los colaboradores. Durante la implementación, se llevan a cabo estos planes de mejora, derivados de la autoevaluación según el modelo CAF. Se monitorean los resultados para evaluar el impacto de las mejoras. Finalmente, se ajustan los planes según los resultados obtenidos y recibido, fomentando una mejora continua.</p> <p>Para la valoración y administración de riesgos, la CJPE, en conjunto con MAPRE, cuenta con una política de gestión de riesgos, se utiliza una matriz de riesgo para identificar todos los riesgos asociados a los objetivos estratégicos. Durante la implementación, estos riesgos son monitoreados constantemente, se revisa la eficacia de la gestión de riesgos, y en la fase de actuación, se realizan ajustes necesarios para mejorar continuamente la identificación y mitigación de riesgos.</p> <p>Evidencias: Autoevaluación CAF</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Encuesta de satisfacción internas t externas Política de Gestión de Riesgo Informe de Evaluación de la Gestión de Riesgo. | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. | La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) traduce de manera consistente su misión y visión en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo, alineándose con las prioridades y estrategias nacionales a través de la matriz de objetivos estratégicos en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Se establecen estos objetivos y se desarrollan las estrategias correspondientes, se ejecutan las acciones necesarias para alcanzar los objetivos definidos, se revisan los resultados a través de cortes semestrales y de las memorias anual remitida a la Presidencia de la República. Finalmente, se realizan los ajustes necesarios basados en las revisiones, asegurando la mejora continua. | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional. Corte Semestral de las memorias institucionales a la Presidencia de la República. Memoria anual remitida a la Presidencia de la República.</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>Se evidencia que la CJPE ha realizado acciones y actividades en las que se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de estrategias, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. En este proceso, se establecen objetivos estratégicos basados en las prioridades identificadas. Las estrategias se implementan con la participación activa de estos grupos de interés, asegurando que sus expectativas sean consideradas. Los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana se analizan y se alinean con las estrategias institucionales, permitiendo ajustes y mejoras continuas en los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral Matriz de necesidades de los grupos de interés.</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>Se evidencia que la institución integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en su plan estratégico. En el desarrollo de este plan, se han identificado y priorizado estos aspectos clave. Se han implementado diversas actividades, tales como una jornada de oftalmología, campañas de vacunación, y capacitaciones en prevención contra el cáncer de mama, incluyendo sonografías de</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>mama. También se han llevado a cabo jornadas de reforestación y charlas educativas. Se monitorean y evalúan regularmente estas iniciativas para asegurar su impacto positivo y realizar ajustes necesarios. Además, se demuestra un compromiso con la diversidad en la contratación de personal, sin exclusión por discapacidades, religión, cultura, color, etc., promoviendo un ambiente inclusivo y equitativo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Estratégico Institucional Reportes de las jornadas de oftalmología Registros de las jornadas de vacunación Documentación de las capacitaciones en prevención contra el cáncer de mama Informes de las jornadas de reforestación y charlas Registros de contratación de personal Correos masivos informando las diferentes actividades. Fotos de las diferentes jornadas</p> | |
| <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> | <p>Se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva a través de una cuidadosa planificación estratégica, que incluye la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras PACC. Estos planes están diseñados para optimizar los recursos financieros, garantizando que se asignen de manera eficiente y se utilicen para cumplir con los objetivos establecidos. Se lleva a cabo un seguimiento continuo de la ejecución presupuestaria y de las compras para evaluar su efectividad y realizar los ajustes necesarios, mejorando continuamente el uso de los recursos.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Evidencias: Presupuesto Anual Plan Anual de Compras Informes de seguimiento de ejecución presupuestaria Registros de ajustes realizados | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| La Organización: | | |
| 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. | <p>La CJPE demuestra la implementación de las estrategias nacionales y de planificación en su Plan Estratégico Institucional (PEI) de 2021-2024. Este plan detalla las estrategias y proyectos asociados a sus objetivos, con una clara definición del tiempo estimado para lograrlos. Además, se ha desarrollado un mapa de procesos que está alineado con los ejes y objetivos estratégicos. Este enfoque asegura que las acciones estén bien coordinadas y orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, permitiendo un seguimiento continuo y ajustes necesarios para optimizar la efectividad.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Mapa de procesos</p> | NO HEMOS CONCLUIDO CON EL MANUAL DE PROCESOS. |
| 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la | La CJPE elabora planes y tareas con indicadores específicos para las distintas áreas de la institución, partiendo del marco estratégico | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>establecido. Estos planes son monitoreados de manera regular, con revisiones mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, para asegurar que se cumplen los objetivos establecidos y se realizan los ajustes necesarios para mejorar continuamente el desempeño.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Informe trimestral.</p> | |
| <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo comunica eficazmente los objetivos, estrategias, planes y resultados tanto previstos como logrados a los grupos de interés y al personal en todos los niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva. Para ello, se utilizan murales informativos y correos internos para divulgar la misión, visión y valores en cada una de las instalaciones de la CJPE. Esta comunicación continua asegura que todos los involucrados estén alineados con las metas establecidas y permite realizar ajustes.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones Internas. Murales Informativos</p> | |
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo realiza un monitoreo trimestral de resultados en el que cada director y encargados es responsable de presentar sus avances de su equipo de trabajo. Este proceso permite realizar cambios o ajustes según los riesgos o supuestos que impidan el</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>cumplimiento de metas o funciones. Además, se llevan a cabo autoevaluaciones anuales utilizando la metodología CAF, lo que asegura una evaluación integral y la mejora continua de las actividades del equipo de trabajo.</p> <p>Evidencias: Informes trimestrales de resultados Autoevaluaciones anuales bajo la metodología CAF</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> | <p>En la CJPE, se identifica la necesidad de cambios y posibles impulsores de innovaciones mediante la detección de necesidades de proyectos orientados a TIC's. Se generan nuevas ideas como parte de la estrategia institucional, fundamentada en la formación continua de los colaboradores. Estas detecciones abarcan áreas de conocimiento, innovaciones tecnológicas y mejoras en procesos y servicios. Ejemplos de estos cambios incluyen la implementación de la firma digital para mejorar la eficiencia del servicio de certificaciones, la recepción de encuestas desde nuestra página web para evaluar los servicios prestados, y la realización de evaluaciones y acuerdos por desempeño a través de una plataforma digital.</p> <p>Evidencias: Acta de constitución de proyectos, cronogramas, gestión de proyectos de innovaciones TIC. Implementación de la firma digital Detección de necesidades de proyectos de TIC</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Plataforma digital de Evaluaciones y acuerdos por desempeño. | |
| 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. | <p>a participación en charlas y convocatorias a actividades, tanto a nivel nacional como internacional, ha fomentado el aprendizaje mutuo, la cultura de la innovación y la creatividad en la CJPE. A través de programas de formación, prácticas de benchmarking/benchlearning y la implementación de laboratorios de conocimiento, se intercambian conocimientos y experiencias con otras organizaciones e instituciones. Estas iniciativas enriquecen nuestras prácticas y estimulan la implementación de nuevas ideas y enfoques innovadores.</p> <p>Evidencias: Registros de participación en charlas y convocatorias, eventos especiales. Informes de formación y aprendizaje Proyectos de innovación: Documentación de proyectos y prácticas innovadoras implementadas como resultado de estos intercambios.</p> | |
| 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. | <p>La CJPE comunica eficazmente los resultados a los grupos de interés relevantes mediante diversas actividades. Se llevan a cabo reuniones administrativas y reuniones de monitoreo trimestrales en las que se presentan los resultados relevantes generados en el período evaluado. Además, los resultados del Sistema de Monitoreo de la Gestión (SISMAP), el Índice de TIC Gobierno Electrónico (OGTIC). La institución también utiliza</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>otros medios de comunicación, como la memoria anual y la página web, para difundir ampliamente estos resultados.</p> <p>Evidencias: Memoria anual. Página Web Acta de reuniones Registros en el Sistema de Monitoreo de la Gestión (SISMAP).</p> | |
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>La CJPE está comprometida con la Innovación y la Gestión del Cambio. Desde los espacios directivos, se promueve activamente el aporte de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para mejorar la gestión institucional. Estas ideas son evaluadas y, si son viables, se implementan y monitorean para asegurar que contribuyan efectivamente a la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Informe de propuestas de innovación. Registro de reuniones</p> | |
| <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>La Consultoría Jurídica asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados mediante el Presupuesto Institucional. Este compromiso se evidencia y se garantiza a través del Informe de Ejecución Presupuestaria y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Estos documentos permiten la asignación y el seguimiento eficiente de los recursos, asegurando que estén disponibles para apoyar las iniciativas y cambios estratégicos.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Institucional</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | Informe de Ejecución Presupuestaria Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). | |
|--|---|--|

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. | <p>La organización planifica anualmente los requisitos de recursos humanos para garantizar el logro de las metas institucionales. Mediante la Evaluación del Desempeño y el levantamiento para la Capacitación se identifican las necesidades de los colaboradores. Estos resultados se utilizan para diseñar el Plan de Capacitación, enfocándose en proporcionar el conocimiento y las habilidades necesarias para mejorar el desempeño laboral.</p> <p>Evidencias: Planificación de Recursos Humanos. Evaluación del desempeño. Informe de detención de necesidades. Plan de capacitación.</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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, a través del Departamento de Recursos Humanos, elabora su plan operativo anual basado en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Además, la institución ofrece una serie de beneficios a los colaboradores, incluyendo un día libre por motivo de su cumpleaños, bonos por desempeño, almuerzo, asistencia médica y medicinas, y combustibles según el grupo ocupacional.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias: Plan Operativo Anual. Registros de beneficios a colaboradores.</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 Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, se promueve una gestión inclusiva, como se evidencia en la integración de personal con discapacidades. La implementación de la política de recursos humanos se basa en principios de equidad, neutralidad, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Estos principios son aplicados a través de procesos documentados, actividades y acciones concretas.</p> <p>Para asegurar una gestión eficaz, se han establecido controles rigurosos que garantizan la aplicación de políticas y procedimientos de reclutamiento y selección del personal. Estos controles aseguran que el personal sea seleccionado, asignado y desarrollado de acuerdo con las especificaciones y perfiles definidos en el manual de descripciones de cargos vigente.</p> <p>Evidencias: Integración de personal con discapacidades. Política de recursos humanos. Procesos documentados de reclutamiento y selección. Manual de descripciones de cargos vigente. Controles y auditorías de recursos humanos.</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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo evidencia su compromiso con el desarrollo humano y la carrera profesional de sus colaboradores mediante la promoción y ejecución de acciones formativas que favorecen el crecimiento profesional. Se fomenta la movilidad interna y externa de los empleados en función de las necesidades y requerimientos de actividades y procesos en áreas administrativas y técnicas. Además, se promueve a aquellos empleados que cumplen con el perfil requerido para cubrir vacantes, impulsando las oportunidades de crecimiento profesional desde la división de reclutamiento y selección. Este proceso se realiza en coordinación con el MAP a través de los trámites de interinatos.</p> <p>Evidencias: Política de capacitación. Plan de Capacitación. Trámites de solicitud de no objeción con el MAP. Promociones y cobertura de vacantes.</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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo promueve una cultura que reconoce y valora el desempeño laboral de sus empleados, tanto de manera individual como en equipo, en función de los resultados obtenidos. Todos los colaboradores acuerdan y firman un documento formal donde se establecen los objetivos y metas a alcanzar durante un período determinado. Tras la inducción del personal, se procede a la creación y firma del acuerdo de desempeño, el cual define claramente las tareas, responsabilidades y tiempos de</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>cumplimiento acordados entre supervisor y supervisado.</p> <p>Estos acuerdos se monitorean trimestralmente tanto internamente como por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a través de entrevistas de seguimiento. Al final del año, se realiza una evaluación del rendimiento individual para asegurar que los objetivos se han cumplido de manera efectiva y para identificar áreas de mejora.</p> <p>Evidencias: Acuerdo de Desempeño Registro de inducción de personal. Informe del monitoreo trimestral. Evaluación anual de rendimiento individual y desempeño.</p> | |
| <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE), en colaboración con MAPRE, ha adoptado y desarrollado una política de género para promover la igualdad en todas sus acciones y actividades conjuntas. Para asegurar la implementación efectiva de esta política, se conformó el Comité de Transversalización del Enfoque de Género, con representación de áreas clave para la gestión del personal y el seguimiento de los objetivos estratégicos en materia de igualdad de género.</p> <p>Este comité tiene la responsabilidad de identificar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres y de supervisar la implementación de acciones de igualdad, incluyendo formaciones y programas educativos, charlas informativas,</p> | <p>No tenemos nuestra política de Género, si nos apoyamos en MAPRE al estar Bajo la sombrilla de ellos.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>actividades institucionales, y la revisión de rangos salariales para asegurar la equidad.</p> <p>Evidencias: Políticas de Genero de MAPRE las cuales compartimos. Actas de conformación del Comité de Transversalización del Enfoque de Género. Charlas. Revisión de rango salarial.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> | <p>Para el desarrollo de los recursos humanos, la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado varios métodos para identificar necesidades de formación. Entre estos métodos destacan el Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación y el Plan de Mejora basado en las evaluaciones de desempeño anual. A través de la aplicación de estas evaluaciones de desempeño, se identifican las competencias específicas necesarias para cada puesto, alineadas con los lineamientos institucionales definidos por la máxima autoridad.</p> <p>La capacitación y el desarrollo del talento humano en la CJPE se consideran procesos educativos estratégicos. Estos procesos se aplican de manera organizada y sistemática, permitiendo que el personal adquiera y desarrolle conocimientos y</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>habilidades específicas relacionadas con sus funciones laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Plan de Mejora de Evaluaciones de Desempeño.</p> <p>Plan o Programas de Capacitación.</p> | |
| 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado controles para asegurar la aplicación efectiva de las políticas y procedimientos de reclutamiento y selección del personal. Estos procedimientos garantizan que la selección, asignación y desarrollo de los colaboradores cumplan con las especificaciones y perfiles definidos en el manual de descripciones de cargos vigente.</p> <p>El proceso de reclutamiento y selección está diseñado para atraer al personal idóneo que permita alcanzar nuestra misión, visión y objetivos institucionales. Este proceso incluye la aplicación de pruebas técnicas de selección, como evaluaciones de destrezas en software, pruebas basadas en el Diccionario de Competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Proceso de Reclutamiento y Selección</p> | |
| 3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) promueve la mejora continua con el objetivo de fomentar la participación activa de sus colaboradores. Este año, se ha implementado una nueva evaluación del desempeño, basada en el</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>logro de metas y competencias, utilizando un sistema digital desarrollado internamente. Esta evaluación no solo establece metas claras, sino que también identifica los comportamientos esperados, permitiendo detectar competencias que necesitan desarrollo.</p> <p>Con los resultados de esta evaluación, junto con la detección de necesidades de capacitación y los manuales de cargo, se genera el plan de capacitación y desarrollo. Este plan busca alinear las competencias requeridas para cada puesto con las competencias actuales de los colaboradores, fortaleciendo así el rendimiento institucional.</p> <p>Evidencias: Evaluación Digital del desempeño Plan de capacitación Informe de detención de necesidades. Plan de capacitación.</p> | |
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado un proceso integral para el desarrollo de planes de capacitación, fundamentado en la identificación de necesidades específicas. Estas necesidades se detectan a través de evaluaciones de desempeño individuales y se alinean con el Plan Operativo Anual (POA). Además, se incluyen capacitaciones enfocadas en el desarrollo de habilidades blandas, trabajo en equipo y herramientas de gestión pública.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Informe de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Plan de Capacitación.</p> <p>Difusión de convocatorias a capacitaciones vía correo, murales, otros.</p> | |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> | <p>La CJPE lleva a cabo una inducción integral para todos los empleados recién incorporados, con el propósito de proporcionarles la información básica necesaria sobre la organización y facilitar su integración al nuevo entorno laboral. Durante esta fase, se comunican las normas y políticas internas, y se orienta a los colaboradores acerca de sus derechos, deberes y beneficios dentro de la institución. Además, se incluye el Curso Básico de Ética para Servidores Públicos y el Curso de Inducción a la Administración Pública, como parte del asesoramiento individual destinado a los nuevos colaboradores para facilitar su adaptación a los procesos institucionales. También se brinda apoyo continuo por parte de sus supervisores durante este período inicial.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Política de Inducción al Nuevo Colaborador.</p> <p>Formulario de Inducción.</p> <p>Certificados de Curso de Ética</p> <p>Registro de asistencia al curso inducción a la administración pública.</p> | |
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>Dentro de la Política de Gestión de Recursos Humanos, se establecen lineamientos que requieren la verificación interna de la disponibilidad de colaboradores adecuados antes de proceder con la contratación externa,</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>fomentando así la movilidad interna y creando oportunidades de crecimiento para los empleados.</p> <p>Evidencia: Histórico de Promociones desde el 2021 a la fecha</p> | |
| <p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> | <p>En la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo se promueve los métodos modernos de formación, buscando reducir las barreras de aprendizaje y permitir que los colaboradores aprovechen los beneficios que ofrece la virtualidad. por medio de proveedores que brindan estas plataformas y métodos innovadores.</p> <p>Actualmente se están impartiendo cursos diversos y Diplomados en este formato.</p> <p>Evidencia: Capacitaciones Virtuales. Convocatorias y difusiones capacitaciones mensuales. Indicador de capacitaciones en TIC. Listado de participantes capacitación virtual.</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 capacitación recibimos actividades formativas en múltiples formatos que estén viables para todo el personal de la institución con alternativas que favorezcan a diferentes horarios, para el bienestar de los empleados.</p> <p>Evidencias: Plan anual de Capacitaciones Talleres gestión de riesgos Prevención violencia de género Charla Ciclones Tropicales por la temporada ciclónica.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Charla 41-08 de función pública y régimen ético Entre otros. | |
| 9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio. | Se realiza una evaluación sistemática del impacto de los programas de formación y desarrollo del personal mediante diversas herramientas de medición. Evidencia: Se utilizan formularios específicos para evaluar las capacitaciones impartidas. Se pondera tanto el contenido de la formación como la efectividad del facilitador. Se emiten certificados de participación que validan la asistencia y completitud de los programas de formación. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. | La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo promueve la integración y participación activa de todos los colaboradores en las acciones necesarias para alcanzar los objetivos institucionales. Fomentamos la colaboración y el trabajo en equipo, orientándonos hacia la combinación de esfuerzos individuales para lograr metas comunes. Además, promovemos una cultura de diálogo y comunicación abierta. Esto se facilita mediante la implementación de encuestas de clima organizacional, encuestas periódicas de satisfacción interna y la disponibilidad de un buzón de quejas y | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>sugerencias, accesible en todo momento para que los colaboradores puedan expresar sus ideas, reclamos, sugerencias y opiniones.</p> <p>Evidencias: Encuestas de Clima Organizacional. Buzón de Quejas y Sugerencias. Encuestas de Satisfacción Interna.</p> | |
| <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo reconoce y fomenta la importancia de la integración y participación activa de todos los colaboradores en las actividades necesarias para alcanzar los objetivos institucionales. Se enfoca en la cohesión de esfuerzos individuales para lograr metas comunes y fomentar el trabajo en equipo. Además, impulsa una cultura de diálogo y comunicación abierta, implementando diversas herramientas como encuestas de clima organizacional, encuestas periódicas de satisfacción interna y un buzón de quejas y sugerencias, disponible en todo momento para que los colaboradores puedan expresar sus ideas, reclamos y opiniones. Estas iniciativas permiten identificar áreas de mejora en los servicios internos y el clima organizacional.</p> <p>Evidencias: Encuestas de Clima Organizacional. Encuestas Periódicas de Satisfacción Interna. Buzón de Quejas y Sugerencias.</p> | <p>Pero no hemos utilizado el método de brainstorming.</p> |
| <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo ha establecido canales y un marco de trabajo para recopilar y procesar la información de los</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> | <p>ciudadanos y clientes. Esto se refleja en la Carta Compromiso al Ciudadano, que detalla claramente los canales de contacto, las formas de solicitar servicios, y los mecanismos para presentar quejas y sugerencias. Además, se lleva a cabo la medición de la satisfacción de los servicios brindados a través de encuestas.</p> <p>Para la mejora continua, se consideran los resultados de las encuestas de clima organizacional y de medición de los servicios, así como el Plan de Mejora CAF. Además, la institución cuenta con varios comités, como el Comité de Emergencias, Comité de Calidad y Comité de Ética, que aseguran la implementación de las mejores prácticas y el cumplimiento de los estándares establecidos.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano. Encuestas de Satisfacción de Servicios. Encuestas de Clima Organizacional. Comités de Emergencias, Seguridad y Salud, Calidad y Ética. Plan de Mejora CAF.</p> | |
| <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> | <p>Mediante los Acuerdos de Desempeño, se formaliza un documento que detalla los resultados consensuados que el colaborador debe alcanzar durante un período de evaluación. Este acuerdo, firmado por el supervisor y el colaborador, establece claramente los objetivos y metas específicas a lograr, asegurando un entendimiento mutuo de las expectativas de desempeño y</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>facilitando el seguimiento y evaluación del progreso.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño. Evaluación de Desempeño.</p> | |
| <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo lleva a cabo la encuesta de clima laboral anualmente, cuyos resultados se comparten con los empleados. Estos resultados sirven como base para desarrollar un plan de acción con el objetivo de permitir a los servidores retroalimentar a la institución sobre su desempeño y facilitar la implementación de mejoras, alineando las acciones a las ideas y sugerencias de los empleados. Además, se utilizan otros mecanismos como las encuestas de satisfacción y el buzón de sugerencias para obtener información valiosa y promover la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Plan de Acción basado en la Encuesta de Clima Laboral. Encuestas de Satisfacción. Buzón de Sugerencias.</p> | |
| <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> | <p>Contamos con un Departamento de Salud y Seguridad en el Trabajo que organiza charlas y operativos para toda la población de la Casa de Gobierno. Además, se ha conformado un Comité de Seguridad y Salud Institucional encargado de preservar la salud y la seguridad de los colaboradores. Este comité realiza actividades como simulacros, talleres de capacitación y envía</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>correos informativos para mantener a todos informados y preparados. En el área de cuidado de la salud, la institución dispone de un consultorio médico para brindar atención inmediata en caso de emergencia. Se garantiza un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante acciones regulares de salud y seguridad en el trabajo, incluyendo operativos y charlas frecuentes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Actas de Reuniones del Comité de Seguridad y Salud. Jornada de Vacunación de Salud. Programa de Subsidio de Recetas Médicas. Charlas de salud (Cáncer de Mamas Cardiovascular, Diabetes, hipertensión. Operativos y Jornadas médicas diversos.</p> | |
| <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> | <p>En la Consultoría Jurídica, los resultados de las encuestas de Clima Organizacional 2023 muestran que los colaboradores valoran positivamente el apoyo de la institución para lograr un balance entre trabajo y familia. Esto se logra mediante políticas institucionales y beneficios establecidos bajo la Ley de Función Pública núm. 41-08 y su Reglamento de Relaciones Laborales núm. 523-09. Entre los beneficios proporcionados se incluyen días libres por cumpleaños y graduación, así como licencias de maternidad y paternidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023. Políticas Institucionales de Beneficios al Personal.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado diversas acciones para promover la inclusión, prestando especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Los espacios de trabajo están acondicionados adecuadamente para asegurar condiciones favorables y accesibles para todos los empleados.</p> <p>Evidencias: Acondicionamiento físico y logístico. Política de Inclusión Laboral. Infraestructura accesible: Instalación de rampas y baños adaptados para personas con movilidad reducida, ascensores con sistema Braille.</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>La CJPE en conjunto con MAPRE planifica y desarrolla métodos adaptados para recompensar al personal de manera monetaria y no monetaria, a través de beneficios institucionales diseñados para mejorar el bienestar de los colaboradores. Estos beneficios incluyen el suministro de almuerzos gratuitos y un programa de cobertura de medicamentos que cubre hasta un 80% de los costos, con un subsidio mensual de 2,500 pesos y anual de 10,000 pesos en farmacia. Además, la institución ofrece una póliza de seguro de salud completamente subsidiada para los empleados y sus dependientes directos.</p> <p>Evidencias: Subsidio al 100% del almuerzo</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Subsidio de Medicamentos Subsidio 100% de Póliza de seguro de Salud para el empleado y su dependiente directo. | |
|--|---|--|

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). | Toda esta gestión la hacemos directamente desde MAPRE. | No se evidencia Proveedores directos a la CJPE todo se canaliza a través de MAPRE |
| 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. | La Consultoría Jurídica implementa y monitorea un programa de formación continua para el personal, enfocándose en el desarrollo profesional dentro de su ámbito laboral. Estas acciones formativas están alineadas con los objetivos estratégicos y las necesidades identificadas. Evidencias: Programa de capacitación anual Certificado de participación Encuesta de satisfacción. | |

| | | |
|---|---|--|
| | | |
| 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. | Directamente solo tenemos el acuerdo EDI, con el MAP | |
| 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. | | No se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo. |
| 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>La gestión financiera de la CJPE es coordinada por el MAPRE, quien se encarga de administrar el presupuesto y los recursos en lo relativo a compras institucionales y todo lo referente a finanzas. Estas operaciones se llevan a cabo siguiendo los lineamientos de la Ley de Compras y Contrataciones Públicas (Ley 340-06) y su reglamento (543-12). Sin embargo, la CJPE elabora su propio Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) para asegurar una planificación adecuada y eficiente de los recursos disponibles.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Política de Compras y Contrataciones. Plan de Compras y Contrataciones (PACC). Informe de Ejecución Presupuestaria. Registros 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 |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. | La CJPE, actuando en consonancia con sus valores de transparencia, colabora con ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p>de interés, compartiendo informaciones relevantes sobre su desempeño, así como los resultados de evaluaciones y monitoreos realizados. La institución ejecuta activamente políticas proactivas de información, utilizando canales efectivos de comunicación tanto internos como externos. Esto incluye el Portal Web, que contiene información sobre las autoridades, la estructura organizativa y los servicios ofrecidos. Además, la CJPE cuenta con un encargado de acceso a la información responsable de investigar y responder a las solicitudes realizadas, así como con el canal 311 disponible en la página web.</p> <p>Evidencias: Portal Web. Canal 311. Reporte de transparencia.</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>La CJPE asegura el involucramiento de los ciudadanos y clientes mediante la realización de encuestas anuales para medir el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos. Trimestralmente, se recopilan datos y se analizan los resultados para identificar áreas de mejora. En el último ciclo, el índice de satisfacción alcanzó un excelente 94%.</p> <p>Evidencias: Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. Encuestas de Satisfacción. Informes de Encuestas de Satisfacción.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> | <p>La CJPE garantiza la transparencia y colaboración con los ciudadanos mediante canales efectivos para obtener y procesar información. La Carta Compromiso al Ciudadano, claramente establece los métodos de contacto, la solicitud de servicios, y la forma de realizar quejas y sugerencias. Además, se realizan encuestas de satisfacción para evaluar los servicios brindados. Las políticas y procedimientos para recopilar y procesar estos datos están bien definidos y difundidos, asegurando la participación activa de los ciudadanos en la mejora continua de la institución.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano. Procedimientos de Recopilación de Datos. Procedimientos de Recopilación de Datos. Informe de Quejas y Sugerencias.</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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, informa a sus usuarios sobre los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Esta carta detalla los servicios ofrecidos, establece los estándares de calidad, y asegura que los ciudadanos y clientes estén informados y puedan participar activamente en el control social. La Carta Compromiso incluye un servicio comprometido con un estándar de calidad del 85% de satisfacción. Adicionalmente, se mantienen abiertos canales de comunicación para recibir opiniones, quejas y sugerencias mediante buzones y encuestas.</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano. Informes de Satisfacción. Buzones y Encuestas.</p> | |
|--|--|--|

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) no cuenta con una Dirección Financiera propia, pero se elabora cada año el presupuesto general conforme a las normativas presupuestarias y legislaciones vigentes. Este presupuesto está alineado con la planificación estratégica y operativa de la institución. Además, se prepara el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), que permite evaluar la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria en función de los productos y servicios ofrecidos.</p> <p>La Dirección Financiera de MAPRE es responsable de manejar nuestros recursos, estableciendo claramente las prioridades institucionales para garantizar que el gasto sea eficiente y cumpla con las normativas establecidas.</p> <p>Evidencias: Programación Presupuestaria.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | Presupuesto General Anual. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). | |
| 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. | <p>La Dirección Administrativa y Financiera de MAPRE lleva a cabo sus funciones conforme a las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones. El presupuesto de la Consultoría Jurídica se elabora en base a las necesidades de las distintas áreas, alineándose con la estrategia organizacional y el Plan Operativo Anual (POA). Este proceso incluye una revisión de la ejecución presupuestaria del año en curso y la realización de proyecciones financieras que abarcan aspectos como remuneraciones, gastos fijos, planes de compras, plan de recursos humanos, renovaciones de equipos tecnológicos y licencias de tecnología de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Necesidades de compras y contrataciones por áreas. Informe de Ejecución del PACC. Ejecución presupuestaria 2024. Informes financieros DIGEPRES 2024. Memoria Institucional</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>La CJPE garantiza la transparencia financiera y presupuestaria mediante el uso de canales apropiados, como el correo institucional y la publicación regular de informes. Se realizan publicaciones periódicas de la ejecución presupuestaria y se distribuyen informes financieros detallados, asegurando que toda la</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>información relevante esté disponible para su revisión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Publicaciones de Ejecución Presupuestaria. Informes Financieros Detallados.</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 gestión eficiente y eficaz de los recursos asignados es esencial para cumplir con todos los compromisos y proyectos de manera oportuna. Esto se evidencia en nuestra ejecución presupuestaria, la cual es supervisada por la Dirección Financiera de MAPRE, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Operativo Anual (POA) Ejecución Presupuestaria. Presupuesto</p> | |
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).</p> | <p>La Dirección Administrativa y Financiera de MAPRE lleva a cabo sus funciones conforme a las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones.</p> <p>El presupuesto de la Consultoría Jurídica se elabora en base a las necesidades de las distintas áreas y se planifica cuidadosamente sus gastos con los recursos que recibe, de manera que pueda cumplir con los compromisos adquiridos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Ejecución Presupuestaria. Presupuesto</p> | <p>NO MANEJAMOS SISTEMA FINANCIERO, NI PROGRAMAS.</p> |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p> | <p>Se evidencia en MAPRE la delegación de responsabilidades financieras en la institución a través del Viceministerio Administrativo y Financiero, y las distintas áreas de la Dirección Financiera y</p> | <p>NO CONTAMOS CON DIRECCION FENANCIERA</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | Dirección Administrativa. Siempre recordar que estamos bajo la sombrilla de ellos. Evidencia: Estructura Organizacional MAPRE | |
|--|--|--|

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. | Para salvaguardar la información, la CJPE ha implementado y ejecutado un procedimiento robusto de restauración de copias de seguridad. Este proceso garantiza la integridad y disponibilidad de los datos mediante la gestión eficaz de copias de respaldo, asegurando su recuperación en caso de amenazas o accidentes, ya sean internos o externos. Esto es crucial para mantener el funcionamiento óptimo de los sistemas de información de la institución. Evidencias: Sistema de Respaldo de backup TIC. Pruebas de Recuperación Regulares. Registros de Actividades de Backup | |
| 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. | Para garantizar la disponibilidad y el uso eficaz de la información en la Consultoría Jurídica, se ha implementado el Sistema de Gestión de Información Gubernamental (SIGOB). Este sistema contribuye a la efectividad operativa, permitiendo la visualización de documentos y la identificación de sus autores, entre otras funciones clave. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Además, contamos con una Política de Elaboración y Control de Documentos que asegura un seguimiento riguroso de las acciones y ejes estratégicos de cada área. Esto garantiza que la información disponible sea precisa y actualizada, facilitando la toma de decisiones y la transparencia en la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Sistema SIGOB.</p> | |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> | <p>En la Consultoría Jurídica, aprovechamos las oportunidades que nos brinda la transformación digital para mejorar la gestión y el conocimiento mediante herramientas como Microsoft 365, Teams y Zoom. Estas plataformas facilitan la colaboración eficiente entre los colaboradores y la gestión oportuna de la información.</p> <p>Además, el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) utiliza PowerBI para realizar análisis de datos, lo que permite una toma de decisiones más informada y ágil. Actualmente, estamos avanzando en dos proyectos clave:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de Firma Digital: En colaboración con la OGTIC, estamos implementando un sistema de firma digital que mejorará la seguridad y eficiencia en la validación de documentos para la carta compromiso. 2. Digitalización de Gacetas: Estamos en proceso de digitalización de las Gacetas, un proyecto que, aunque requiere tiempo, | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>traerá beneficios significativos en la accesibilidad y conservación de estos documentos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Uso de Microsoft 365, Teams y Zoom. Implementación de PowerBI. Proyecto de Implementación de Firma Digital Proyecto de Digitalización de Gacetas</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 sobre temas relevantes del sector público, donde representantes de diversas instituciones debaten y comparten conocimientos. Mantenemos una colaboración estrecha con entidades como el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el Centro de Capacitación en Gestión Financiera (CAPGEFI), el Centro de Educación Permanente TED PUCMM, así como con otras organizaciones nacionales e internacionales para la ejecución de capacitaciones y eventos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Convocatorias y Asistencia a Eventos, capacitaciones. Fotografías de Participación.</p> | |
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>Para asegurar la relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad de la información y el conocimiento en la organización, se implementan procesos regulados y supervisados por diferentes departamentos. Además, contamos con un corrector de estilo para garantizar la calidad del trabajo. Monitoreamos y difundimos la información</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| | <p>institucional a través del correo electrónico y en nuestra página web.</p> <p>La seguridad de la información se mantiene mediante la gestión de copias de seguridad de los datos almacenados en carpetas compartidas y en la nube. Contamos con una política de gestión TIC, elaborada por el Departamento de TIC, que establece la realización regular de backups.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Política de Gestión TIC Procedimientos de backup Correos electrónicos de difusión Noticias publicadas en la página web</p> | |
| <p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> | <p>La CJPE dispone de un canal interno que asegura el acceso de todos los empleados a la información y conocimiento pertinentes, fomentando la transferencia de conocimiento. Todos los colaboradores pueden acceder a la carpeta de documentación vigente, que actúa como repositorio de información sobre los procesos, y a la información gestionada por cada área organizacional para sus operaciones. Además, se utiliza el correo electrónico como medio de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carpeta de documentación compartida vigente accesible. Procedimientos documentados de cada área organizacional disponibles para consulta.</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| | Registro de comunicaciones internas por 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. | <p>Aseguramos el acceso e intercambio de información con todas las partes interesadas a través de diversos medios de comunicación institucionales. Para garantizar que la información y los datos abiertos sean accesibles y relevantes, la CJPE utiliza su página web como plataforma principal. En ella, se publica toda la información necesaria para cumplir con los intereses de las partes involucradas. Estos datos se presentan en formatos reutilizables para maximizar su utilidad para los usuarios.</p> <p>Evidencia: Portal Web Informes de accesibilidad de datos Estadísticas de uso y reutilización de datos por los usuarios</p> | |
| 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. | <p>En la CJPE, los equipos de trabajo operan dentro de un dominio institucional, asegurando que toda la información se almacene en servidores controlados. Los correos electrónicos son institucionales, lo que permite desactivarlos inmediatamente en caso de desvinculación de un colaborador. Para las desvinculaciones programadas, se implementa un plan que permite la capacitación de los nuevos colaboradores que ocuparán los puestos vacantes.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Formularios 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 |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | <p>Para cumplir con los objetivos de gestión tecnológica, se formuló el POA de la UTIC, lo que permite verificar y gestionar el cumplimiento de los proyectos tecnológicos alineados con las necesidades de la institución. Además, se realiza una planificación y validación de compras tecnológicas de acuerdo con el PACC.</p> <p>Evidencias:</p> <p>POA Unidad TIC Formulación del PACC para equipos TIC</p> | |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. | <p>La CJPE actualmente cuenta con partidas presupuestarias destinadas a la tecnología de la información en el presupuesto institucional anual. Para asegurar la relación costo-efectividad, se han definido claramente los tecnológicos y servicios necesarios. Por ejemplo, se adquirió el paquete Microsoft 365 a un mejor precio, obteniendo licencias para desarrollos propios y para operaciones que pueden realizarse con herramientas de MS 365.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Plan de Compras y Contrataciones. Documento de Licencia Microsoft 365. Resultados de adquisiciones de equipos tecnológicos. Remisión de propuesta de optimización de procesos.</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>El área de Tecnologías de la Información y Comunicación ha implementado aplicaciones para optimizar los servicios brindados, como el uso de la firma digital y Power BI. Estas herramientas no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también contribuyen a un análisis de datos más efectivo, permitiendo una toma de decisiones más informada y precisa.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Implementación de la firma digital. Uso de Power BI en análisis de datos y generación de reportes.</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>Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) apoyan el trabajo colaborativo mediante la implementación de Microsoft 365, permitiendo al personal utilizar el paquete de Office tanto en la versión de escritorio como en la nube simultáneamente, lo que facilita la productividad operativa. Nuestro servicio de correo ha sido trasladado a la nube y se digitalizan todos los documentos de las gacetas oficiales, asegurando así la accesibilidad y transparencia de la información.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias: Implementación de Microsoft 365 Migración del servicio de correo a la nube Digitalización de gacetas oficiales.</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>Con el objetivo de mejorar los servicios internos y externos, la Consultoría Jurídica ha implementado la firma digital y está avanzando en la digitalización del buzón de quejas y sugerencias, así como en la creación de un enlace para encuestas de evaluación del servicio ofrecido. Además, estamos planificando otras automatizaciones que contribuirán a la eficiencia y calidad de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias: Implementación de la firma digital Desarrollo del buzón de quejas y sugerencias digital Enlace a encuestas de evaluación del servicio</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>A través de MAPRE, se implementan normas, protocolos y otras medidas para garantizar la protección efectiva de los datos y la seguridad de la información. Estas acciones aseguran que la información esté protegida contra amenazas internas y externas, manteniendo su integridad y confidencialidad.</p> <p>Evidencias: Certificación ISO/IEC 27001:2013 Certificaciones Nortic (A3, A4, A7)</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Políticas y protocolos de seguridad de la información | |
| 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 considera el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, y realiza el descargo de equipos conforme a su vida útil, siguiendo los protocolos de manejo de residuos establecidos. Este proceso asegura que los equipos desechados no generen impactos negativos y se manejen de manera responsable.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Oficio de Solicitud de Descargo de Equipos Listado de Descargo de Equipos.</p> | |

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). | La provisión y el mantenimiento de todas las instalaciones de la CJPE se realizan de manera efectiva, eficiente y sostenible. Para ello, se aplican políticas y procedimientos específicos según las necesidades presentadas. Estas acciones incluyen el mantenimiento de edificios y oficinas, suministro de energía, cuidado de equipos y mobiliario, y la limpieza exhaustiva de todas las áreas, asegurando | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>la eliminación adecuada de basura y la limpieza de puertas y ventanas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informes de mantenimiento Registro de servicios de limpieza Protocolos de manejo de residuos Fotos de los espacios.</p> | |
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> | <p>Para garantizar instalaciones seguras y efectivas en la CJPE y el Palacio Nacional, se ha implementado diversas medidas. Contamos con un sistema de seguridad que incluye alarmas, detección de incendios, rutas de evacuación diseñadas para evitar aglomeraciones en emergencias, y extintores distribuidos estratégicamente en cada área. Además, hemos instalado cámaras de seguridad y contamos con un equipo de oficiales capacitados para proteger al personal, ciudadanos y clientes en todo momento. También hemos destinado áreas de parqueo para visitantes y asegurado la accesibilidad interna con rampas y ascensor. Estas acciones permiten ofrecer un entorno seguro y eficiente para todos los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Sistemas de alarmas y detección de incendios Rutas de evacuación y señalización Distribución de extintores Cámaras de seguridad y equipo de oficiales Áreas de parqueo designadas para visitantes Instalaciones de rampas y ascensores</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> | <p>Para garantizar un sistema integrado de gestión de instalaciones, hemos implementado procesos de reutilización, reciclaje y eliminación segura de insumos. Cuando se considera el descargo de activos fijos, como equipos técnicos, mobiliario o vehículos, se completa un formulario específico. Posteriormente, se sigue el procedimiento establecido para su manejo adecuado.</p> <p>Además, realizamos un seguimiento constante al Plan de Mantenimiento de Planta Física, vehículos y Mayordomía, asegurando que todas las instalaciones y recursos se mantengan en óptimas condiciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formularios de descargo de activos fijos Procedimientos documentados para la eliminación segura de insumos Plan de Mantenimiento de Planta Física Registros de mantenimiento de vehículos y mayordomía</p> | |
| <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> | <p>Para mejorar la gestión de los salones y espacios de la Casa de Gobierno para actividades de carácter público, se ha implementado un sistema que permite acoger y gestionar las solicitudes de diversas entidades. Además, se programan visitas guiadas en las que se muestra la historia de cada salón, promoviendo el conocimiento y la transparencia.</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Evidencias:</p> <p>Registros de actividades realizadas en la Casa de Gobierno. Programación y registros de visitas al Palacio. Documentación de las solicitudes y aprobaciones para el uso de salones y espacios.</p> | |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> | <p>Para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos, se implementan campañas de concienciación dirigidas a todos los empleados sobre el uso adecuado de la energía eléctrica. Estas campañas incluyen instrucciones para apagar correctamente los equipos y las luces cuando no se estén utilizando, especialmente durante el almuerzo o al final de la jornada laboral. Todas las bombillas de las oficinas son de tecnología LED, lo que apoya una distribución eficiente de la energía. Además, se han instalado aires acondicionados de mayor eficiencia para reducir el consumo energético.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Campañas de concienciación sobre el uso de energía Instalación de bombillas LED Actualización de equipos de aire acondicionado eficientes</p> | <p>NO CONTAMOS CON MEDIO DE TRANSPORTE PARA EMPLEADOS</p> |
| <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p> | <p>Para garantizar la adecuada accesibilidad física a las instalaciones del Palacio Presidencial, se han implementado diversas medidas. La ubicación céntrica del edificio facilita el acceso tanto a colaboradores como a ciudadanos y visitantes. La ruta del transporte público es accesible y deja a las</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>personas en la puerta de entrada. Además, se dispone de estacionamientos para visitantes y un uso limitado de estacionamientos para empleados, quienes también tienen la opción de aparcar en las inmediaciones del palacio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Registro de rutas de transporte público Planos de accesibilidad y estacionamientos Políticas de uso de estacionamientos</p> | |
|--|--|--|

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo cuenta con un mapa de procesos que define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Este mapa detalla cómo los procesos clave identificados como misionales interactúan con los demás procesos. Todos los procedimientos se rigen por manuales, políticas y procedimientos establecidos para 2023 por MAPRE, garantizando un enfoque coherente y estructurado en la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mapa de procesos actualizado MAPA-CJPE 24.04.24 Manuales, políticas y procedimientos 2023 de MAPRE</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Documentación de interacción de procesos estratégicos y misionales | |
| 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. | <p>a CJPE, a través del Departamento de TIC y en colaboración con OGTIC, ha implementado la firma digital para eficientizar los servicios ofrecidos al ciudadano. Actualmente, estamos trabajando en el rediseño de nuestra página web para mejorar su funcionalidad y accesibilidad, aunque los cambios aún están en proceso. Además, utilizamos herramientas de MS 365 como MS Project, Excel y Outlook, lo que facilita el acceso a los datos y mejora la colaboración entre equipos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Implementación de la firma digital Plan de rediseño de la página web Uso de herramientas MS 365 (MS Project, Excel, Outlook).</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>La Consultoría Jurídica se guía por el Plan Estratégico Institucional (PEI) de MAPRE, que orienta la gestión hacia la identificación de prioridades, estrategias y recursos necesarios para alcanzar los objetivos institucionales. El Eje Estratégico de Fortalecimiento Institucional se enfoca en fortalecer y mejorar la operatividad y gestión administrativa.</p> <p>Los procesos de cambio son estructurados e impulsados desde las máximas autoridades de la institución y posteriormente evaluados por las estructuras básicas de la misma. En la Consultoría</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Jurídica, se analizan y evalúan los procesos considerando las solicitudes de los clientes internos y los resultados de las encuestas de satisfacción anuales, lo que nos permite evaluar lo realizado y tomar acciones correctivas o de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Estratégico Institucional (PEI) de MAPRE Encuestas de satisfacción anuales Solicitudes de clientes internos Reportes de evaluación de procesos y acciones correctivas</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 ha identificado claramente las áreas responsables e involucradas en los procesos, y sus responsabilidades están claramente definidas y aceptadas mediante la firma de aprobación de los documentos correspondientes. La Consultoría Jurídica cuenta con un Manual de Organización y Funciones y un Manual Descriptivo de Cargos que detallan la naturaleza del trabajo, las responsabilidades típicas y las competencias requeridas para cada actividad. Además, existe un Mapa de Procesos que muestra gráficamente las actividades y responsabilidades asignadas a cada función.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Manual de Organización y Funciones MOF-CJPE-2021 Manual Descriptivo de Cargos MAP- CJPE-2022 Mapa de Procesos MAPA-CJPE 24.04.24</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Documentos de aprobación firmados. | |
| 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario. | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo ha adoptado una cultura de calidad, realizando mejoras, rediseños y optimizaciones en sus procesos. En 2024, se han actualizado el mapa de procesos institucionales y se ha implementado una cultura de simplificación de trámites. Esto asegura que los usuarios del servicio de certificaciones (leyes, reglamentos, decretos, entre otras disposiciones legales) obtengan la documentación requerida con mayor rapidez, gracias al uso de la firma digital. Además, bajo las políticas de MAPRE, se dispone de una política de control documental que promueve la mejora continua y la simplificación de los procesos, adaptándose a las normativas legales y a la realidad de la ejecución de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mapa de Procesos Institucionales 2024 Documentación sobre la implementación de la firma digital Política de Control Documental de MAPRE</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 al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales , involucrando a grupos de interés relevantes. |
| 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.). | La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo utiliza diversos indicadores para monitorear la eficacia de sus procesos. Entre estos se encuentran la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), con la cual, en mayo de 2024, se obtuvo una evaluación del MAP con un 98% de cumplimiento. Otros métodos | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>incluyen acuerdos, evaluaciones de desempeño y los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Estas herramientas permiten un seguimiento continuo y efectivo del rendimiento y la eficiencia institucional.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) primera versión 2023-2025 Informe de Evaluación del MAP de la CCC, 98% mayo 2024 Resultados de las evaluaciones de desempeño 2023 Indicadores del SISMAP</p> | |
| <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE), bajo la dirección de MAPRE, ha sido recertificada en la Norma ISO/IEC 27001:2013, la cual establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Este sistema asegura la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información del Estado. En la CJPE, a través del Departamento de TIC, se realizan copias de seguridad periódicas de los datos e información manejados, garantizando así que la información y el conocimiento sean seguros, relevantes y confiables.</p> <p>Evidencias: Certificación ISO/IEC 27001:2013 Informes de auditoría del SGSI</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Registros de copias de seguridad realizadas por el Departamento de TIC. | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) se compromete a la mejora continua mediante la implementación de una política de Encuesta de Satisfacción de los Servicios. Este enfoque permite optimizar los lineamientos en respuesta a las nuevas exigencias y opiniones de los ciudadanos y clientes, asegurando una atención que satisfaga a la ciudadanía. La institución realiza encuestas periódicas y sistemáticas según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios, involucrando a diferentes grupos de interés, incluidos todos nuestros clientes y colaboradores.</p> <p>Para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores, la CJPE utiliza buzones de sugerencias donde se pueden expresar sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones. Además, la Carta de Compromiso al Ciudadano establece los estándares que la institución se compromete a mantener en los servicios ofrecidos. Estas mediciones también permiten a la institución evaluar la percepción del servicio actual y planificar la inclusión de nuevos compromisos en futuras versiones de la Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Informes de Encuestas de Satisfacción de los Servicios junio 2023 a mayo 2024</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios desde junio 2023 a mayo 2024</p> <p>Formularios de sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones</p> <p>Carta de Compromiso al Ciudadano 1 era versión 2023-2025</p> <p>Resultados del índice de satisfacción del servicio prestado un 92% 2024.</p> | |
| <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) promueve la innovación y la optimización de procesos enfocándose en las mejores prácticas nacionales, especialmente en el principio de "una sola vez". En colaboración con la OGTIC, se ha implementado la firma digital en mayo del 2024, lo que permite entregar certificaciones en menos de los 10 días hábiles establecidos. Además, el Departamento de TIC y la OGTIC están desarrollando encuestas digitales y actualizando nuestra página web para mejorar la accesibilidad y la eficiencia de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Implementación de la firma digital mayo 2024</p> <p>Registros de tiempos de entrega de certificaciones</p> <p>Desarrollo y análisis de encuestas digitales</p> <p>Actualización y mejoras en la página web.</p> | |
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) fomenta una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral de grupos en situación de vulnerabilidad, garantizando igualdad de oportunidades tanto para el personal como para la</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>ciudadanía. El servicio ofrecido por la CJPE está diseñado para atender a todos los géneros de manera equitativa.</p> <p>La encuesta de satisfacción ciudadana nos permite identificar y clasificar las necesidades y expectativas de los clientes, lo que ha facilitado el diseño de procesos que responden eficazmente a esas necesidades.</p> <p>Evidencias: Políticas de igualdad y no discriminación de MAPRE Resultados y análisis de encuestas de satisfacción ciudadana Registros de capacitación y sensibilización en diversidad e inclusión. Diseños y revisiones de procesos basados en las encuestas de satisfacción</p> | |
| <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) tiene un horario de atención al cliente y a otros grupos de interés externos de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. La oficina se encuentra en el edificio de recepción del Palacio Presidencial, en la calle Delgado esquina México, con fácil acceso a través del transporte público. Los ciudadanos también pueden contactarnos de forma permanente vía correo electrónico en iconsultoriajuridica@consultoria.gov.do y a través de nuestra página web.</p> <p>Además, toda la información de contacto está disponible en formato impreso en la Carta Compromiso al Ciudadano, que se difunde tanto en formato digital como impreso entre todos los grupos de interés externos e internos.</p> <p>Evidencias: Registros de horario de atención al cliente</p> | <p>No contamos con tabloneros de anuncios en Braille y audio</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Dirección y accesibilidad de la oficina en el Palacio Presidencial</p> <p>Correo electrónico de contacto y página web de la CJPE</p> <p>Copias digitales e impresas de la Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Encuesta de satisfacción ciudadana.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>I) 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 Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) coordina los procesos internos para alcanzar los objetivos institucionales y trabaja en conjunto con los ministerios como MAPRE y MINPRE, así como con las instituciones descentralizadas del Poder Ejecutivo, como el MAP. Además, se colabora con socios clave del sector privado y público para mejorar los procesos y promover la participación de estos grupos de interés.</p> <p>Un ejemplo de estas colaboraciones incluye la capacitación del personal a través de diplomados, posgrados y maestrías, así como talleres impartidos en coordinación con instituciones como CAPGEFI, INAP, PUCMM TED, y BARNNA, entre otros. Estas iniciativas aseguran que el personal de la CJPE esté bien preparado y alineado con las mejores prácticas y estándares.</p> <p>Evidencias: Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Registros de capacitaciones y talleres impartidos con instituciones como CAPGEFI, INAP, PUCMM, TED, y BARNNA, etc.</p> <p>Colaboración con los Ministerios MAPRE y MINPRE</p> <p>Instituciones descentralizadas del Poder Ejecutivo como el MAP</p> <p>Cadena de Valor MAPRE 2022.</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>Desde 2008, La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado el Sistema de Información y Gestión de la Oficina de Gobierno (SIGOB), que facilita la gestión y transparencia documental. Este sistema permite el manejo eficiente de documentos y comunicaciones que se reciben, gestionan y responden diariamente en la institución.</p> <p>MAPRE colabora estrechamente con La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE), compartiendo datos de los colaboradores para validar personal, gestionar pagos y manejar registros y control, trabajar el conjunto las licitaciones de compras, entre otras funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reportes de auditorías internas y externas</p> <p>Registros de datos compartidos con MAPRE</p> <p>Documentación del uso y funcionamiento del SIGOB</p> <p>Informes de gestión y transparencia documental</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha participado activamente en mesas de trabajo que impactan directamente en la Casa de Gobierno, con el objetivo de promover una cultura de mejora continua en todos los servicios de la institución.</p> <p>Actualmente, estamos colaborando con los ministerios MAPRE y MINPRE y Vicepresidencia en mesas de trabajo enfocadas en temas cruciales, tales como el Plan de Emergencia para la temporada ciclónica.</p> <p>Lo más importante, son las reuniones con distintas instituciones descentralizadas del Poder Ejecutivo para responder a las consultas que dirigen el Presidente de la República y los Ministros. También redactamos y sometemos a la consideración del Presidente de la República los proyectos de leyes, resoluciones, decretos, reglamentos y otras disposiciones legislativas y ejecutivas.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones de las mesas de trabajo 19/6/2024. Plan de Emergencia 19/6/2024 Proyectos de leyes, resoluciones y decretos sometidos.</p> <p>El ultimo publicado: PODER EJECUTIVO PROMULGA EL DECRETO 353-24, CONTENTIVO DEL REGLAMENTO DE APLICACIÓN GENERAL DE LA LEY NÚM. 247-12, ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Registro de consultas atendidas y respuestas proporcionadas.</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>Nuestra ubicación dentro del Palacio Nacional nos permite colaborar de manera eficiente en procesos administrativos interinstitucionales. Compartimos y optimizamos recursos y servicios en áreas como tecnología, ingeniería, servicios generales, correspondencia y salud con otras instituciones ubicadas en la Casa de Gobierno. Entre estas instituciones se encuentran la Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM), MAPRE, y otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documentos de planificación y objetivos de colaboración.</p> <p>Registros de correspondencia y comunicación interinstitucional.</p> <p>Informes de progreso y evaluaciones de procesos compartidos.</p> <p>Actas de reuniones y acuerdos de colaboración entre instituciones.</p> <p>Atención y servicio de otras unidades a: Servicios Generales, Ingeniería, etc.</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 la prestación de servicios compartidos, coordinando procesos dentro de la misma cadena de entrega en toda la organización. Un ejemplo de esta coordinación es el trabajo que realizamos diferentes instituciones es para los Exequatur. Recibimos los expedientes de la MESCYT, los procesamos y preparamos para la firma del presidente, quien emite el decreto correspondiente. Posteriormente, estos documentos se remiten a la Procuraduría General</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | <p>de la República, al Ministerio de Salud Pública, al CODIA, al Ministerio de Hacienda y al Ministerio de Educación para su correspondiente.</p> <p>Evidencia: Acuerdos interinstitucionales con distintas instituciones públicas. Exequatur a la firma del Presidente Decretos emitidos Decretos distribuidos a las entidades: Procuraduría General de la Republica, Ministerio de Salud Pública, CODIA, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Educación.</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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE), en conjunto con MAPRE, implementa acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para promover el bienestar y la salud de los colaboradores. Se llevan a cabo procesos de capacitación y entrenamiento en coordinación con instituciones como PUCMM, INAP e INFOTEP, con el objetivo de fortalecer las capacidades y el desarrollo profesional del personal.</p> <p>Evidencias: Programas de salud y bienestar organizados con ARS SENASA y Humano. Registros de capacitaciones y entrenamientos realizados con PUCMM, INAP e INFOTEP. Informes de evaluación y resultados de las capacitaciones.</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:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La opinión de los ciudadanos/clientes sobre: | | |
| 1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) aplica anualmente la encuesta de índice de satisfacción ciudadana, siguiendo los lineamientos establecidos por el MAP. En 2024, la imagen global de la organización alcanzó un 92%. En la evaluación del primer año de la Carta Compromiso al Ciudadano, realizada en mayo de 2024, obtuvimos un 98%. Además, mantenemos un promedio general del 85.78% en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2024. Informe de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano (mayo 2024). Reporte del promedio general del SISMAP.</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 Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) mantiene una orientación al ciudadano/cliente validada a través de mediciones realizadas a las instituciones/clientes. La información está disponible y accesible para ciudadanos y clientes a través del portal web, la recepción de visitantes y la Carta Compromiso. Los colaboradores de la CJPE</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>están capacitados para ofrecer un servicio amable, equitativo y oportuno, proporcionando información clara, mostrando disposición para escuchar y facilitando soluciones.</p> <p>En 2024, los resultados de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana fueron: Fiabilidad: 92% Capacidad de respuesta: 94% Empatía: 92% Satisfacción: 92%</p> <p>Estos resultados superan la meta establecida del 85% en todos los compromisos asumidos.</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2024. Indicador del SISMAP 01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios Carta Compromiso al Ciudadano. Informes de recepción de visitantes.</p> | |
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>Dada la naturaleza de la institución, la participación directa de los ciudadanos es limitada. Sin embargo, la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) valora y recibe sus aportes a través de encuestas de satisfacción y buzones de quejas y sugerencias. Cuando los ciudadanos dejan sus datos en los buzones, podemos responder a sus sugerencias, quejas o felicitaciones de manera efectiva.</p> <p>Evidencias: Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Informes de buzones de quejas y sugerencias. Registros de respuestas a ciudadanos.</p> | |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) trabaja con el máximo esfuerzo y dedicación para asegurar la transparencia, apertura e información, en alineación con los altos estándares requeridos por nuestro Presidente, con quien estamos plenamente comprometidos. Más del 90% de nuestro trabajo se realiza bajo su firma, garantizando así una gestión transparente y responsable.</p> <p>Durante los últimos 2 años, la evaluación de la transparencia, apertura e información proporcionada por la CJPE ha demostrado una sólida trayectoria de excelencia en la comunicación, basada en la percepción positiva de los ciudadanos reflejada en la encuesta de satisfacción. Nos enfocamos en ofrecer información de calidad y fácil comprensión a todos los grupos de interés, utilizando diversos canales de comunicación y participación, tanto digitales como presenciales, así como publicaciones impresas.</p> <p>Para mejorar nuestra gestión de la transparencia, hemos designado a una persona encargada de manejar el acceso a la información y de ser responsable de la transparencia en la CJPE. Esta designación nos permite estar directamente vinculados con el SAIP, asegurando una comunicación efectiva y un manejo adecuado de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>Evidencia: Índice de satisfacción ciudadana 92%</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | La carta compromiso con un 98% Memorias de la CJPE | |
| 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) mantiene un entorno de integridad y confianza tanto entre sus colaboradores como con los ciudadanos y clientes. Según los resultados de la encuesta de satisfacción de 2024, los ciudadanos y clientes evaluaron la institución de la siguiente manera: Elementos tangibles 90%, Capacidad de respuesta 94%, Fiabilidad 92%, Empatía 94% y Satisfacción en el servicio 92%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta de satisfacción más arriba detallado.</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: | | |
| 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) cuenta con la Carta Compromiso Ciudadano, donde se detallan los servicios ofrecidos y el nivel de servicio comprometido. Este nivel de satisfacción se mide trimestralmente, reflejando la confianza en nuestros productos y servicios. Además, evaluamos mensualmente la capacidad de respuesta, que se mantiene en un 94%, superando el compromiso del 85%.</p> <p>Nuestro enfoque en la mejora continua implica un ciclo constante de planificación, implementación, evaluación y ajuste. Establecemos objetivos claros y estrategias para alcanzar estos niveles de servicio, evaluamos los resultados a través de</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>mediciones trimestrales y mensuales, y ajustamos nuestros procesos según los hallazgos para optimizar nuestro desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Resultados trimestrales de la Carta Compromiso Ciudadano, con capacidad de respuesta 94%</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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ofrece atención a clientes y ciudadanos de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. La ubicación de nuestra institución facilita el acceso mediante diversas formas de transporte público desde distintas zonas de Santo Domingo y del interior. Además, nuestras instalaciones están adaptadas para garantizar la movilidad de personas con discapacidades. En el portal institucional, mapa de Google y la Carta Compromiso Ciudadano, se encuentran las informaciones de cómo acceder a la institución.</p> <p>Nuestro enfoque en la mejora continua implica un ciclo de planificación, implementación, evaluación y ajuste. Planificamos horarios accesibles y adaptaciones necesarias, implementamos las facilidades requeridas, evaluamos la efectividad de estas medidas y realizamos ajustes según los resultados obtenidos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Horarios de atención extendidos hasta la 7:00 pm Ubicación accesible La carta compromiso</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha establecido la Carta Compromiso al Ciudadano, donde se detalla el servicio ofrecido y los niveles atributos comprometidos. Para asegurar los calidad y satisfacción, este nivel de servicio se mide trimestralmente, lo cual evidencia la confianza que los ciudadanos tienen en nuestros productos y servicios.</p> <p>Evidencia: Atributos comprometidos Elementos tangibles 90%, Capacidad de respuesta 94%, Fiabilidad 92%, Empatía 94% y Satisfacción en el servicio 92%. Carta compromiso 98%</p> | |
| <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>En la CJPE, entendemos que cada cliente tiene necesidades únicas y específicas. Para garantizar que nuestros servicios sean accesibles y adecuados para todos, hemos implementado varias medidas clave:</p> <p>Adaptación por Edad: Nos aseguramos de que nuestros servicios sean accesibles y apropiados para personas de todas las edades.</p> <p>Promoción de la Igualdad de Género: Fomentamos la igualdad de género en todos nuestros servicios.</p> <p>Inclusión de Personas con Discapacidad: Nuestras instalaciones están diseñadas para ser accesibles a personas con diversas discapacidades, asegurando que puedan acceder a nuestros servicios sin barreras.</p> <p>Estas iniciativas demuestran nuestro compromiso efectivo con la diferenciación de servicios, atendiendo las necesidades específicas de cada cliente. Este enfoque se refleja en las altas calificaciones que hemos obtenido en la dimensión de facilidad de acceso.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencia: Políticas de igualdad de género y accesibilidad implementadas y publicadas en la CJPE. Registros de evaluaciones de accesibilidad de las instalaciones.</p> | |
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> | <p>Mediante la evaluación continua de los procesos institucionales y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, hemos identificado oportunidades de innovación y mejoras en nuestros procesos y proyectos internos. Como resultado, hemos implementado la firma digital para aumentar la eficiencia y asegurar una entrega más rápida y efectiva de los servicios.</p> <p>Evidencias: Implementación de la Firma Digital: Registro de la implementación de la firma digital y su impacto en la reducción del tiempo de entrega de servicios. Registro de medición mensual, que muestra la reducción del tiempo de respuesta y 0 día de retraso.</p> | |
| <p>6) Agilidad de la organización.</p> | <p>La agilidad de la organización, evaluada a través de la variable de tiempo de entrega, demuestra un desempeño consistente y eficiente. Como resultado, hemos implementado la firma digital para aumentar la eficiencia y asegurar una entrega más rápida y efectiva de los servicios.</p> <p>Evidencias: Implementación de la Firma Digital: Registro de la implementación de la firma digital y su impacto en la reducción del tiempo de entrega de servicios.</p> | |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| | <p>Registro de medición mensual, que muestra la reducción del tiempo de respuesta y 0 día de retraso.</p> <p>Tiempo de respuesta 94%</p> | |
| 7) Digitalización en la organización. | <p>La digitalización en nuestra institución se refleja en los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional. En 2023, la dimensión de uso de la tecnología obtuvo una calificación del 88.23%, mejorando significativamente desde el 76%. En diciembre del 2023 realizamos las evaluaciones del desempeño con programa digital eficiente y podremos realizar el monitoreo trimestral, facilitando el acceso a la información y mejorando nuestra capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023. Programa Implementado para Las evaluaciones del desempeño, monitoreo y planificación.</p> | |

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | <p>La medición del tiempo de espera, según los resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Consultoría Jurídica, muestra un cumplimiento del 94% en el tiempo de respuesta para el procesamiento y prestación de servicios. Implementamos un sistema de control riguroso para garantizar el cumplimiento de nuestros</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>estándares de calidad, monitoreando un tiempo de respuesta de 10 días laborables. Si se excede este plazo por un solo día, el sistema señala la falta en rojo. Con la implementación de la firma digital, el servicio ha mejorado significativamente, permitiendo que las certificaciones se emitan el mismo día, dependiendo de la complejidad de la búsqueda. Ofrecemos certificaciones de decretos, leyes, reglamentos y poderes especiales a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano: Documentación que muestra el cumplimiento del 94% en el tiempo de respuesta. Registro de control Sistema de Monitoreo de Tiempos de Respuesta. Implementación de la Firma Digital.</p> | |
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> | <p>La CJPE evalúa su capacidad para gestionar y responder a quejas y sugerencias, así como para implementar acciones correctivas de manera eficaz. Para ello, dispone de un buzón de Quejas y Sugerencias que permite conocer la satisfacción del cliente interno y externo de la institución. En 2022, no se presentaron quejas de ciudadanos, únicamente una felicitación y una sugerencia. En 2023, se recibieron 3 quejas, 1 sugerencia y 3 felicitaciones de ciudadanos, todas las cuales fueron respondidas adecuadamente. Además, las quejas y sugerencias también se reciben a través del correo electrónico y el sistema 311, sin novedades reportadas por estas vías.</p> <p>Evidencia: Registro de Quejas y Sugerencias 2022-2023. Informe de Respuesta a Quejas y Sugerencias, verificado por la analista que evaluó la CCC. Sistema 311 y Correo Electrónico.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado su primera versión la Carta Compromiso al Ciudadano desde junio 2023, en la cual se especifica el servicio que ofrecemos, tales como la certificación de leyes, resoluciones, decretos y poderes especiales. Para el año 2024, hemos alcanzado un 98% de cumplimiento en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano. Desde la aprobación de la misma, hemos medido mensualmente el tiempo de respuesta en la prestación de servicios de certificaciones. El promedio de cumplimiento con los tiempos de respuesta de las certificaciones, desde junio 2023 hasta mayo 2024, es del 94%, superando el estándar establecido del 85%.</p> <p>Evidencia: Resultados mensuales de la medición del tiempo de respuesta de certificaciones. Resultados mensuales de la medición del tiempo de respuesta de certificaciones. Reporte de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano 2024.</p> | |
| <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha demostrado un desempeño sobresaliente en el cumplimiento de los estándares de servicio, tal como se refleja en la medición de la Carta Compromiso al Ciudadano. Resultados de Certificación de leyes, resoluciones, decretos y poderes especiales: Julio a agosto 2023: Elementos tangibles: 94% Amabilidad: 95% Fiabilidad del servicio/entrega: 94% Profesionalidad: 96%</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Tiempo de entrega: 92%</p> <p>Septiembre a noviembre 2023: Elementos tangibles: 92% Amabilidad: 94% Fiabilidad del servicio/entrega: 91% Profesionalidad: 92% Tiempo de entrega: 92%</p> <p>Diciembre 2023 a febrero 2024: Elementos tangibles: 91% Amabilidad: 95% Fiabilidad del servicio/entrega: 94% Profesionalidad: 96% Tiempo de entrega: 92%</p> <p>Marzo a abril 2024 (evaluación a principios de mayo 2024): Elementos tangibles: 96% Amabilidad: 96% Fiabilidad del servicio/entrega: 93% Profesionalidad: 94% Tiempo de entrega: 92%</p> <p>La tendencia del cumplimiento de los estándares de servicio muestra un rendimiento generalmente alto y constante en nuestro primer año de la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias: Reportes trimestrales de la Carta Compromiso al Ciudadano. Evaluaciones de satisfacción del servicio desde julio 2023 hasta abril 2024. Documentación de procesos y estándares implementados.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> | <p>Como parte de nuestro compromiso con la transparencia en la prestación de servicios, la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado diversos canales de comunicación para mantener informados a los ciudadanos. Estos incluyen nuestra página web institucional, dos redes sociales activas, una central telefónica, el correo electrónico institucional y la línea de atención 311, además la central telefónica en sus extensiones 2154 y 1244.</p> <p>Canales de Información y Comunicación: Página Web Institucional. www.consultoria.gov.do</p> <p>Redes Sociales: Twitter (X): Con 173 seguidores, @CJPE_RD Facebook: Con 94 seguidores, Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo Correo Electrónico Institucional, iconsultoriajuridica@consultoria.gov.do Línea 311: www.311gog.do</p> <p>Evidencias: Reporte de Seguidores en Redes Sociales: Twitter (173 seguidores), Facebook (94 seguidores). Estadísticas de Uso de la Central Telefónica y Correo Electrónico: Documentos que muestran la cantidad de consultas atendidas y su resolución. Registros de Interacciones a través de la Línea 311: Detalles de las quejas, sugerencias y consultas recibidas y atendidas. Estos canales permiten a la CJPE mantener una comunicación transparente y eficiente con los ciudadanos, garantizando que puedan acceder a la información y servicios de manera ágil y efectiva.</p> | <p>REDES SOCIALES ACTIVAS pero no se publica nada desde hace 4 años</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) asegura que la información esté siempre disponible y actualizada en su portal web. El departamento de TIC se encarga de actualizar constantemente el portal, publicando cada nuevo decreto inmediatamente después de que el presidente lo haga público, además de otras informaciones. Esta información está accesible durante todo el año.</p> <p>Evidencias: Portal Web</p> | |
| <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) se asegura de que la información esté siempre disponible y actualizada en el portal web. Todas las informaciones, especialmente los decretos emitidos, se publican de inmediato para garantizar la transparencia y el acceso oportuno a los ciudadanos. El portal web y sus servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Evidencias: Actualización Constante del portal web. www.consultoria.gov.do</p> | |
| <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> | <p>Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) cuenta con una Encargada de Libre Acceso a la Información Pública. Los ciudadanos pueden solicitar información a través de las diversas vías habilitadas para este propósito. En 2023, el 100% de las solicitudes recibidas hasta la fecha fueron respondidas. Aunque actualmente no</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>se recibe un volumen alto de solicitudes, todas son atendidas con la mayor brevedad posible y siempre dentro del plazo establecido por la ley de 15 días hábiles.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encargada de Libre Acceso a la Información Pública: Se cuenta con una persona dedicada a garantizar el acceso a la información. Vías de Solicitud. Cumplimiento del Plazo Legal</p> | |
| <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> | <p>La CJPE brinda atención a los clientes/ciudadanos para el servicio que se ofrece en horario de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 7:00 pm. Para entrega de certificaciones y se mantienen disponibles en el Portal Web. Horarios de Recepción: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Áreas Administrativas: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Evidencias: Portal web Carta compromiso.</p> | |
| <p>6) Tiempo de espera.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) se compromete a proporcionar un servicio oportuno y eficiente. Para medir la efectividad de este compromiso, evaluamos el tiempo de entrega de nuestros servicios y la percepción de los clientes mediante encuestas de satisfacción.</p> <p>Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente (julio 2023 - abril 2024):</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Fiabilidad del servicio/entrega: 93% Profesionalidad: 94.5% Tiempo de entrega: 92% Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción en los tres atributos clave relacionados con la eficiencia y puntualidad de nuestro servicio.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Satisfacción al Cliente. Este enfoque permite a la CJPE mantener y mejorar continuamente la eficiencia en la entrega de sus servicios, asegurando la satisfacción de sus clientes y el cumplimiento de los estándares de calidad.</p> | |
| <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) establece en su Carta Compromiso al Ciudadano un tiempo de respuesta de 10 días laborables para la prestación de servicios a partir de la recepción de la solicitud, y 15 días laborables para responder a las quejas recibidas. Nos comprometemos a mantener un tiempo de respuesta óptimo según lo estipulado en nuestra Carta Compromiso.</p> <p>Resultados de la Encuesta de Satisfacción: Capacidad de respuesta: 94%</p> <p>Medición Mensual de Tiempo de Respuesta en 2024: Enero: 100% Febrero: 98% Marzo: 99% Abril: 99% Mayo: 100%</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Estos resultados demuestran nuestro compromiso continuo con la eficiencia y la satisfacción del cliente. Además, la medición regular de los tiempos de respuesta nos permite identificar áreas de mejora y asegurar que cumplimos consistentemente con nuestros estándares de servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encuesta de Satisfacción Registro Mensual de Tiempos de Respuesta</p> | |
| 8) Costo de los servicios. | <p>El servicio ofrecido por la CJPE, libre de costo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal Web</p> | |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) dispone de un portal web que facilita el acceso a la Carta Compromiso al Ciudadano. Este documento especifica los canales de contacto y participación disponibles para los ciudadanos, así como los datos de los responsables encargados de garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal Web Carta compromiso.</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

| | | |
|---|--|--|
| <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> | <p>La CJPE participa activamente en diversas actividades conjuntas con MAPRE. Actualmente, estamos involucrados en la formulación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), coordinado por la División del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) del Ministerio de Administración Pública (MAP). Este comité está integrado por MINPRE, MAPRE, Vicepresidencia, CJPE y el MAP como ente coordinador. La evidencia del involucramiento de los grupos de interés se refleja en la planificación conjunta, con la participación de 4 instituciones y 14 miembros.</p> <p>Además, para asegurar la satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes, la CJPE ha estado aplicando encuestas de satisfacción externa durante los últimos 3 años. Los resultados reflejan una opinión positiva del 92%, demostrando nuestro compromiso con la mejora continua y la atención de calidad.</p> <p>Evidencias: Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST): Integración de 4 instituciones y 14 miembros en el comité. Minutas de reuniones. Acta constitutiva del comité Encuestas de Satisfacción: Opinión positiva del 92%</p> | <p>No se evidencia mucha implicación en los grupos de interés internos de CJPE</p> |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado buzones de Quejas y Sugerencias físicos para colaboradores y ciudadanos, y actualmente estamos trabajando en la creación de un buzón digital. Estos buzones son</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>esenciales para medir la satisfacción de nuestros clientes y colaboradores.</p> <p>En 2022, no se registraron quejas de ciudadanos, pero sí se recibió una felicitación y una sugerencia. En 2023, se recibieron 3 quejas, 1 sugerencia y 3 felicitaciones, todas las cuales fueron respondidas adecuadamente. Además, las quejas y sugerencias también se reciben a través del correo electrónico institucional y el sistema 311, sin novedades reportadas por estas vías. Cabe destacar que los colaboradores hasta el momento no han utilizado esta vía para realizar sus quejas o sugerencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Buzones de Quejas y Sugerencias: Implementación de buzones físicos y desarrollo de buzón digital. Registro: 2022: 1 felicitación, 1 sugerencia; 2023: 3 quejas, 1 sugerencia, 3 felicitaciones, todas respondidas. Canales Alternativos: Recepción de quejas y sugerencias a través del correo electrónico y sistema 311</p> | |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) se compromete a utilizar métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos y clientes. En mayo de 2024, implementamos la firma digital para el servicio de certificaciones de documentos, mejorando significativamente la eficiencia y rapidez de nuestro servicio. Además, estamos avanzando en la actualización de nuestro portal web y en la implementación de un buzón y una encuesta digital. Estos proyectos estarán completados antes de finalizar el año en curso.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias: Firma Digital: Implementada desde mayo de 2024 para el servicio de certificaciones de documentos. Portal Web Actualizado: Proyectos de actualización en curso para mejorar la accesibilidad y funcionalidad. Buzón y Encuesta Digital: Implementación en progreso, con finalización prevista para antes de finalizar el año 2024.</p> | |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) garantiza la igualdad de acceso a la información para todos los ciudadanos y clientes, sin importar su género, diversidad cultural o social. Recibimos a ciudadanos de todas las edades, incluidos estudiantes, empleados del sector privado, periodistas y representantes de instituciones.</p> <p>Nuestro equipo de colaboradores es equilibrado y valoramos a cada persona por sus competencias, sin importar su identidad o preferencia de género. Este compromiso con la igualdad y la inclusión se refleja en los resultados de nuestras encuestas de satisfacción, valoración de nuestros servicios por parte de todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Satisfacción 92%. Nómina de la CJPE. Atención Inclusiva.</p> | |
| <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) participa activamente en la formulación del Comité</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p> | <p>Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), coordinado por la División del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) del Ministerio de Administración Pública (MAP). Para abordar de manera efectiva las acciones relacionadas con la temporada ciclónica, realizamos reuniones frecuentes, incluyendo las sesiones del 16 de mayo y junio 2024, en las cuales planificamos y tomamos medidas preventivas. Además, revisamos y actualizamos los acuerdos de seguridad en colaboración con los distintos departamentos de la institución.</p> <p>Evidencias: Actas de Reuniones. Planes de Acción. Revisión de Acuerdos.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) garantiza el acceso y la participación ciudadana en sus productos y servicios a través de múltiples canales. Nuestro Portal web y correo electrónico proporcionan un flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos/clientes. Además, hemos habilitado las líneas telefónicas con las extensiones 1244 y 2154 para facilitar una comunicación directa y eficiente.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias: Portal web. Correo electrónico Líneas telefónicas: Registros de llamadas y atención brindada a través de las extensiones 1244 y 2154</p> | |
| <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) se compromete a utilizar la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico para mejorar la transparencia de sus operaciones. Con este fin, hemos designado a una encargada de Libre Acceso a la Información y estamos realizando todos los ajustes necesarios para reactivar nuestra Oficina de Acceso a la Información (OAI). Para evaluar la transparencia en los resultados de nuestro servicio, utilizamos encuestas de satisfacción ciudadana y cumplimos con los estándares establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano. En nuestro primer año, hemos superado todos los estándares, como se muestra en indicadores previos.</p> <p>Evidencias: Encargada de Libre Acceso a la Información. Encuestas de Satisfacción. Carta Compromiso.</p> | |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

| 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>La percepción de ciudadanos, clientes, colaboradores y grupos de interés sobre la imagen y el rendimiento general de la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) se evalúa a través de diversas encuestas. Actualmente, en julio de 2024, estamos realizando la Encuesta de Clima Organizacional, la cual en su última edición de 2023 arrojó un resultado del 82%.</p> <p>Para asegurar la lealtad y el sentido de pertenencia entre los colaboradores, así como la satisfacción con los servicios prestados, también se lleva a cabo la Encuesta de Satisfacción, que mostró un resultado del 94% en la evaluación de 2023. Estos resultados reflejan el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional: Resultados de la última encuesta realizada en 2023, con un 82%. Encuesta de Satisfacción: Resultados de la encuesta con un 94%. Carta Compromiso al Ciudadano.</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>Desde el primer día de ingreso del personal, se lleva a cabo una inducción general que abarca la misión, visión, valores, políticas, beneficios, responsabilidades y deberes institucionales. Este proceso inicial es fundamental para alinear a los nuevos colaboradores con los objetivos y cultura de la organización.</p> <p>Para mantener una interacción constante entre los colaboradores y la institución, se realiza anualmente una encuesta de clima organizacional.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Los resultados de esta encuesta se comparten con los empleados, y a partir de ellos, se elabora y ejecuta un Plan de Acción de Clima. En la última encuesta, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>Liderazgo y participación: 94% Identidad con la institución y valores: 93% Relación entre empleados y colegas: 93%</p> <p>Evidencias: Proceso de inducción Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> | <p>En la Consultoría Jurídica, existe un margen medio de resistencia al cambio, lo que ha dificultado la plena participación de todos en las actividades propuestas. Sin embargo, se están realizando esfuerzos significativos para mejorar en este aspecto. Desde 2020, se ha conformado un comité de calidad que trabaja arduamente para fomentar un ambiente de bienestar y receptividad ante nuevos procesos.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, el indicador de mejora y cambio alcanzó un 76%. A pesar de este resultado, en la pregunta específica sobre si el supervisor alienta y toma en cuenta nuevas formas de realizar el trabajo, se obtuvo un 93.88%. Esto demuestra que, aunque hay resistencia al cambio, los colaboradores se sienten apoyados por sus supervisores en la adopción de nuevas metodologías.</p> <p>Evidencias: Comité de Calidad.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Encuesta de Clima Organizacional: Resultados del indicador de mejora y cambio (76%) y la pregunta sobre el apoyo del supervisor (93.88%). Plan de mejora.</p> | |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> | <p>Para fomentar la conciencia ética entre los colaboradores, la CJPE organiza anualmente una charla sobre el Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos, enfocada en la Ley 41-08 de Función Pública y el Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública. Esta capacitación se ofrece a todo el personal. Según la encuesta de clima organizacional de 2023, en el renglón de Austeridad y combate a la corrupción, se obtuvo una calificación del 91%. Además, en la pregunta "¿En mi área se trabaja con transparencia y legalidad?", logramos un 100%. Estos resultados demuestran el compromiso de la institución con la integridad y la transparencia en sus operaciones.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional 2023 Austeridad y combate a la corrupción: Se obtuvo una calificación del 91%. Pregunta "¿En mi área se trabaja con transparencia y legalidad?": Logramos un 100%.</p> | |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> | <p>Desde el primer día de ingreso, todos los nuevos colaboradores participan en una inducción completa que detalla nuestra misión, visión, valores, políticas, beneficios, responsabilidades y deberes institucionales. Durante las evaluaciones de desempeño y períodos de prueba, se fomenta</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>activamente la retroalimentación y el diálogo abierto con nuestros colaboradores.</p> <p>Con los resultados de la encuesta de clima organizacional se demuestran nuestro compromiso continuo con una comunicación clara y efectiva, asegurando que todos los colaboradores estén bien informados y alineados con los objetivos y valores de la organización desde el inicio de su trayectoria con nosotros.</p> <p>En las preguntas donde se puede reflejar esta es en el apartado de comunicación, alcanzamos un índice de satisfacción del 89%.</p> <p>Las preguntas de ese mismo apartado, sobre si los superiores comunican la visión, misión y valores de la organización obtuvo un 83.67% de respuestas positivas.</p> <p>Se registró un alto 95.92% en la percepción de una comunicación efectiva entre las diferentes áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral 2023 Y los apartados que mencionamos.</p> | |
| <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> | <p>La CJPE se involucra activamente en iniciativas de responsabilidad social en colaboración con MAPRE, tales como la reforestación de manglares, limpieza de playas, reforestación en montañas y otras actividades ambientales. Además, se organizan charlas educativas para concienciar a los colaboradores sobre estas causas.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Participación documentada en eventos de reforestación y limpieza de playas, FOTOS. y listado de participantes.</p> <p>Registro de charlas y sesiones educativas dirigidas a los colaboradores.</p> | |
| <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> | <p>Basándonos en los resultados de las encuestas de Clima Organizacional, En el ámbito de la innovación, se han identificado áreas clave de mejora y cambio, la pregunta "¿Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar?" recibió una calificación del 85.72%. En cuanto a la capacitación y desarrollo especializado, la pregunta "¿En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización?" obtuvo un 87.75%. Estos resultados reflejan nuestro continuo esfuerzo por encontrar nuevas formas de mejorar nuestros servicios e impulsar cambios innovadores.</p> <p>Evidencias: Resultados documentados de las encuestas de Clima Organizacional, destacando las puntuaciones obtenidas en los renglones de mejora y cambio (85.72%) y capacitación especializada (87.75%).</p> | |
| <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> | <p>El impacto de la digitalización en la institución es claramente evidente. A través de la encuesta de clima organizacional, se ha determinado que el uso de tecnologías de la información y comunicación es crucial para el desempeño de las funciones. En la pregunta sobre la importancia de estas tecnologías, se obtuvo un 95.92%, reflejando la alta valoración y dependencia de las mismas por parte de los colaboradores.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de clima organizacional, destacando que un 95.92% de los colaboradores.</p> | |
| <p>9) La agilidad de la organización.</p> | <p>La agilidad de la organización en el uso de herramientas tecnológicas es evidente y ha mejorado significativamente la eficiencia de las tareas de los usuarios. Desde el 2010, comenzamos a implementar el Sistema de Gestión de Órdenes de Gobierno (SIGOB), alcanzando un uso completo del 100% en 2018. Este sistema permite un seguimiento preciso de los avances en los compromisos de cada comunicación interna y externa de la CJPE. Hasta el 1 de julio de 2024, se han tramitado 864 comunicaciones internas y 2,701 comunicaciones externas.</p> <p>Además, contamos con el sistema de búsqueda en línea de la legislación dominicana, accesible a través de https://www.consultoria.gov.do/consulta/, el cual ha registrado 27,094 visitas de búsqueda de documentos en lo que va del año 2024. La implementación de la firma digital ha agilizado considerablemente los trámites de certificaciones, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la eficiencia del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Tramitación de 864 comunicaciones internas y 2,701 comunicaciones externas hasta el 1 de julio de 2024, demostrando la eficacia del SIGOB.</p> <p>27,094 visitas al sistema de búsqueda en línea de la legislación dominicana en 2024.</p> <p>Implementación de la firma digital</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> | <p>La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización se refleja en los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional. Los colaboradores valoraron altamente a sus supervisores, destacando su ejemplaridad con un 97.96%, su apertura para recibir sugerencias y comentarios con un 97.96%, y su congruencia entre lo que dicen y hacen con un 95.91%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional 2023, donde los supervisores fueron calificados con un 97.96% como servidores ejemplares. Los colaboradores evaluaron la apertura de los supervisores para recibir sugerencias y comentarios con un 97.96%. La congruencia entre lo que los supervisores dicen y hacen obtuvo una calificación de 95.91%.</p> | |
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> | <p>La CJPE asigna tareas a través de acuerdos de desempeño y evaluación del desempeño, asegurando que cada colaborador contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales. En la encuesta de clima organizacional, se evidenció la percepción de los colaboradores sobre la alineación de la estructura con los objetivos institucionales, obteniendo un 87.76% en la evaluación de la cantidad de trabajo. Además, la</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>percepción sobre el desarrollo del potencial de los colaboradores alcanzó un 89.79%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encuesta de Clima Organizacional. Evaluación y acuerdos por desempeño.</p> | |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. | <p>La CJPE establece metas acordes a la naturaleza de cada cargo mediante acuerdos de desempeño, siguiendo la metodología SMART. Se realizan monitoreos trimestrales para asegurar los avances y evaluar los resultados, utilizando este proceso para identificar y aplicar los cambios o ajustes necesarios. Al cierre del año 2023, la evaluación de desempeño mostró un resultado del 95.08%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Acuerdos de desempeño. Monitoreos trimestrales documentados que aseguran el seguimiento de los avances. Evaluación de desempeño al cierre del año 2023, con un resultado del 95.08%.</p> | |
| 4) La gestión del conocimiento. | <p>La CJPE promueve y ejecuta acciones formativas para el crecimiento de sus colaboradores. Para la elaboración del plan de capacitación anual, se utilizan dos herramientas fundamentales: la detección de necesidades de capacitación y la encuesta de clima organizacional. La encuesta del 2023 muestra un 84% en el área de Capacitación y Desarrollo, reflejando el compromiso de la institución con el desarrollo profesional de su personal.</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Evidencias:</p> <p>Plan de capacitación anual elaborado con base en la detección de necesidades de capacitación. Resultados de la encuesta de clima organizacional, que muestran un 84% en Capacitación y Desarrollo.</p> | |
| 5) La comunicación interna y los métodos de información. | <p>La CJPE ha realizado una evaluación de la satisfacción con la comunicación interna entre sus colaboradores. Los resultados reflejan un 89% de satisfacción general. Además, en la pregunta específica sobre la eficiencia en el uso de los medios de comunicación interna, se obtuvo un 87.75%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la encuesta de satisfacción con la comunicación interna, mostrando un 89% de satisfacción general. Datos específicos de la encuesta indicando un 87.75% en la eficiencia del uso de los medios de comunicación interna.</p> | |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | <p>La CJPE valora el esfuerzo de sus colaboradores a través del pago del Incentivo por Rendimiento Individual, basado en el desempeño de cada empleado en su puesto de trabajo. Sin embargo, actualmente no se realizan reconocimientos especiales, como el premio al "Empleado del Año". Esto se refleja en la encuesta organizacional, donde obtuvimos un 59% en la pregunta que dice: ¿existen mecanismos adecuados para reconocer al personal?</p> | Actualmente no se realizan reconocimientos especiales o extraordinarios. |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>Pago del Incentivo por Rendimiento Individual basado en el desempeño.</p> <p>Resultados de la encuesta organizacional un 59% de percepción negativa respecto a los mecanismos de reconocimiento.</p> | |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. | <p>La CJPE promueve una cultura de trabajo organizada y colaborativa a través de sus distintos comités. En la Encuesta de Clima Organizacional, los colaboradores evaluaron la identidad con la institución y sus valores, así como el ambiente de trabajo, con un 76% de satisfacción general. Reconociendo la necesidad de mejora continua, se están implementando estrategias para aumentar este porcentaje en futuras encuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Participación activa en comités que fomentan una cultura organizacional sólida.</p> <p>Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional con un 76% de satisfacción en identidad y valores institucionales.</p> <p>Planes de acción específicos para mejorar el ambiente de trabajo y fortalecer la identidad institucional, basados en el reporte de la encuesta.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. | La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo se esfuerza por mantener un ambiente de trabajo saludable y una cultura organizacional positiva. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Según los resultados de las encuestas de Clima Organizacional, se obtuvo un 89% de satisfacción general. Específicamente, se destacaron tres aspectos con un 93.88%: la felicidad en el área laboral, la confianza y respeto hacia los supervisores, y el respeto mutuo entre compañeros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de las encuestas de Clima Organizacional que muestran un 89% de satisfacción general.</p> <p>Aspectos específicos con alta valoración (93.88%) como la felicidad en el trabajo, la confianza y respeto hacia los supervisores, y el respeto entre compañeros.</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>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo garantiza un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal de sus colaboradores y aborda eficazmente los problemas sociales relacionados con la calidad de vida laboral, la flexibilidad de horarios, la conciliación entre la vida personal y laboral, y la protección de la salud. Esto se evidencia en los resultados de la encuesta organizacional, donde se obtuvo un 87.75% en el respeto a los horarios de trabajo, un 97.95% en el apoyo institucional ante urgencias familiares, y un 85.71% en la percepción de que el trabajo permite dedicar tiempo a la familia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la encuesta organizacional: 87.75% en respeto a los horarios de trabajo.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>97.95% en apoyo de la institución ante urgencias familiares.</p> <p>85.71% en percepción de que el trabajo permite dedicar tiempo a la familia.</p> | |
| <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) ha implementado una política de recursos humanos que se rige por los principios de equidad, neutralidad, mérito e igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida personal. La CJPE asegura que las oportunidades de ascenso y promoción estén disponibles para todos los empleados sin distinción de género, y que las remuneraciones y beneficios sean iguales, independientemente del género. Según la encuesta de Clima Organizacional, se obtuvo un 77.75% de satisfacción en relación a la equidad y género, lo que indica un compromiso con la mejora continua en estos aspectos.</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de Clima Organizacional: 77.75% de satisfacción en equidad y Género. Política de recursos humanos. Casos de ascensos y promociones.</p> | |
| <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> | <p>La CJPE se compromete a mantener las instalaciones en condiciones óptimas y a cumplir con todos los requisitos de seguridad e higiene. La División de Servicios Generales, es responsable de estas tareas. Además, la institución cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral que supervisa y promueve prácticas responsables en estas áreas.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Según la encuesta de Clima Organizacional, las condiciones ambientales de trabajo fueron evaluadas positivamente, alcanzando un 81.64%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la encuesta de Clima Organizacional: Las condiciones ambientales de trabajo obtuvieron una puntuación de 81.64%.</p> <p>Actas del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral: Registros de reuniones y acciones tomadas para mejorar las condiciones de seguridad e higiene.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| <p>I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> | <p>Según la encuesta de Clima Organizacional 2023, la CJPE obtuvo un promedio del 84% de satisfacción en el área de aprendizaje, capacitación y desarrollo. Para lograr estos resultados, la institución ha implementado diversos métodos de identificación de necesidades de formación. Entre ellos se destacan el formulario de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023: El área de aprendizaje, capacitación y desarrollo obtuvo un 84% de satisfacción.</p> <p>Formulario de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>Plan de capacitación.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> | <p>La CJPE fomenta el desarrollo profesional y la carrera de sus colaboradores. Esto se refleja en los resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023, donde el 95.92% de los empleados indicaron que sus supervisores los motivan y permiten cumplir con las capacitaciones programadas. Además, la institución promueve la profesionalización con una valoración del 87.75%.</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023. Planes de capacitación.</p> | |
| <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p> | <p>El Departamento de Recursos Humanos elabora sus planes de capacitación utilizando como insumo las necesidades detectadas en las evaluaciones de desempeño de cada colaborador. Estos planes incluyen capacitaciones sobre competencias personales, liderazgo, trabajo en equipo e instrumentos de la gestión pública. Los resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023 reflejan este esfuerzo, con un 95.92% de los empleados indicando que sus supervisores los motivan y permiten cumplir con las capacitaciones programadas. Además, la institución promueve la profesionalización con una valoración del 87.75%. Este año, la institución ha apoyado a un grupo significativo de colaboradores en su desarrollo profesional, incluyendo a cinco empleados que están realizando maestrías ya a nivel de tesis, uno en un posgrado de Barnna y dos en diplomados de la PUCMM, todos gestionados y cubiertos por la CJPE.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023. Planes de capacitación. | |
|--|--|--|

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|----------------------|
| 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). | <p>Recursos Humanos, a través del Reclutamiento y con la colaboración de la División de Registro y Control de MAPRE, ha establecido indicadores para medir el nivel de rotación de colaboradores. El índice de rotación en CJPE para el 2023 es de aproximadamente 1.01%, lo que demuestra una baja rotación de empleados en la institución. Tenemos actualmente un empleado con licencia médica desde diciembre 2023 por un derrame cerebral. Aunque no se recibieron quejas en 2023, los resultados de la encuesta de clima organizacional indican la necesidad de mejorar y tomar acción en varios indicadores que están por debajo del 80%. Esta información nos motiva a implementar nuevas estrategias para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias: Índice de rotación. Encuesta de clima organizacional</p> | |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. | En la encuesta de clima organizacional de 2023, obtuvimos un resultado insatisfactorio del 69.38% en la pregunta sobre la participación en la | Participación mínima |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>elaboración y la implementación del plan de mejora.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima organizacional</p> | |
| <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> | <p>Se emitieron 2 llamados de atención por escrito, sin embargo, no se registraron mayores incidencias.</p> <p>Evidencias: Comunicación del llamado de atención en el expediente del colaborador.</p> | |
| <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> | <p>Se evidencia la participación de la CJPE en el contexto de actividades relacionadas a responsabilidad social como las jornadas de reforestación en las cuales asistieron un total de 6 colaboradores, 8 jornada de limpieza de playas.</p> <p>Evidencias: Lista de participante de las jornadas. Fotografía.</p> | |
| <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p> | <p>La encuesta de satisfacción de los servicios externos evalúa la percepción de los servicios brindados, comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadana (CCC), específicamente bajo el atributo de profesionalidad. Esto mide la preparación del personal y su dominio de los temas relacionados al servicio. Desde julio de 2023 hasta abril de 2024, se obtuvo una calificación del 94.5%.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>En cuanto a los buzones de quejas y sugerencias, se registraron desde junio de 2023 a mayo de 2024: una sugerencia, dos quejas y tres felicitaciones.</p> <p>Para mejorar la calidad del servicio y la profesionalidad del personal, se llevaron a cabo varias capacitaciones en 2023, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión del Tiempo Comunicación Efectiva Gestión y Resolución de Conflictos <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de Encuestas de Satisfacción: Informes de la encuesta de satisfacción de servicios externos, mostrando un 94.5% de aprobación.</p> <p>Registros de Buzones de Quejas y Sugerencias.</p> <p>Capacitaciones Realizadas.</p> | |
|--|---|--|

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> | <p>La CJPE establece metas claras y específicas para cada cargo utilizando la metodología SMART a través de los acuerdos de desempeño. Se realizan monitoreos trimestrales para evaluar los avances y resultados, lo que permite identificar y realizar ajustes necesarios a tiempo. Al finalizar el año, se lleva a cabo un proceso integral de evaluación del desempeño que considera tanto los objetivos y metas de los acuerdos de desempeño como las competencias de cada colaborador.</p> <p>Este proceso también cumple con el indicador número 07 de Gestión del Rendimiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>(SISMAP) obteniendo un 100%. En el 2023 fue evaluado (58 colaboradores), y todos obtuvieron resultados iguales o superiores al 85%.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño. Informes de Monitoreo Trimestral. Evaluaciones de Desempeño Anual. Cumplimiento del SISMAP.</p> | |
| <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> | <p>La CJPE mide y mejora continuamente el uso de herramientas digitales de información y comunicación. En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, los resultados en el ámbito de uso de tecnologías alcanzaron un 88% de satisfacción general. Además, se han implementado diversas capacitaciones para mejorar las competencias digitales del personal, incluyendo cursos de Excel, uso del paquete Office, un diplomado en ciencia de datos y formación en administración de Azure, entre otros. Para apoyar estas iniciativas, la CJPE utiliza herramientas como Office365, SIGOB y Microsoft Teams, que facilitan la comunicación y colaboración internas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional: Informe detallado que muestra la satisfacción general del 88% en el uso de tecnologías. Registro de Capacitaciones. Implementación de Herramientas Digitales.</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>La Consultoría Jurídica mide los indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades y habilidades mediante los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional. En el atributo de Capacitación Especializada y Desarrollo, la puntuación obtenida en 2023 fue del 84%. Adicionalmente, se realiza un seguimiento a la ejecución de las capacitaciones planificadas. Para 2024, se programaron 30 capacitaciones, habiéndose completado todas las del primer trimestre y actualmente en ejecución las del segundo trimestre.</p> <p>Evidencias: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional: Informe detallado que muestra la puntuación del 84% en Capacitación Especializada y Desarrollo. Plan de Capacitación 2024: Documento que detalla las 30 capacitaciones planificadas para el año, con un seguimiento de las capacitaciones realizadas en el primer trimestre y las en curso para el segundo trimestre.</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, no se ha aprobado</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 |
|---|--|------------------------|
| Opinión de la sociedad respecto a: | | |
| 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. | | NO SE EVIDENCIA |
| 2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). | | NO SE EVIDENCIA |
| 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 EVIDENCIA |
| 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros. | | NO SE EVIDENCIA |
| 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 el Decreto 312-22 el 14 de junio de 2022. En este decreto, el presidente Luis Abinader dispuso la modificación del reglamento de relaciones laborales, aumentando las licencias y permisos a los servidores de la administración pública | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>dominicana por motivo del nacimiento de sus hijos e hijas. Este cambio concede a los padres servidores públicos un permiso de 15 días hábiles dentro de los primeros tres meses del nacimiento de sus hijos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Decreto No. 312-22. Política de Ética.</p> | |
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> | <p>La CJPE promueve la sensibilización y concientización sobre la importancia de proteger el medioambiente mediante diversas actividades educativas y formativas. Entre las charlas impartidas se encuentran "Consumo Responsable del Agua," "Vida ECO amigable," "Ecología y Recursos Naturales," "Prácticas para mejorar la calidad del aire," y "Gestión de residuos sólidos." Estas iniciativas han sido fundamentales para fomentar una cultura ecológica entre los colaboradores. documentado un aumento en la participación de actividades de reciclaje y reducción del uso de plásticos en las oficinas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listado de participación de las Charlas programadas.</p> | |
| <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> | <p>La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) mostró resultados positivos en dos dimensiones clave de la Encuesta de Clima Organizacional de 2023. En la dimensión de "Identidad y Valores," la satisfacción alcanzó un 93%, reflejando un fuerte sentido de pertenencia y alineación con los principios institucionales.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Además, el 87.76% de los encuestados confirmó que la institución cuenta con un código de ética, subrayando el compromiso con los estándares éticos.</p> <p>En la dimensión de "Combate a la Corrupción," la CJPE obtuvo un 91%, lo que indica un alto nivel de confianza en las políticas y acciones implementadas para promover la transparencia y la integridad. Estos resultados son indicativos del firme compromiso de la CJPE con la rendición de cuentas y el servicio público de calidad.</p> <p>Evidencia Encuesta de clima organizacional</p> | |
|--|---|--|

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>I) 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).</p> | <p>La CJPE ha demostrado un firme compromiso con la sensibilización y concientización sobre la importancia de proteger el medio ambiente mediante diversas actividades educativas y formativas. Entre las charlas impartidas se encuentran "Consumo Responsable del Agua," "Vida ECO Amigable," "Ecología y Recursos Naturales," "Prácticas para Mejorar la Calidad del Aire," y "Gestión de Residuos Sólidos." Estas iniciativas han sido fundamentales para fomentar una cultura ecológica entre los colaboradores. Evidencia de este compromiso se refleja en el aumento de la participación en actividades de reciclaje y en la reducción del uso de plásticos en las oficinas. Además, se han reemplazado las lámparas por iluminación LED de bajo consumo en</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>las 10 áreas donde están ubicados los departamentos y direcciones, y se han instalado aires acondicionados de bajo consumo en las dos áreas que se están remodelando. Estas acciones contribuyen significativamente a reducir el consumo de energía y a disminuir la huella ambiental de la institución.</p> <p>Estos esfuerzos no solo evidencian un compromiso institucional con la sostenibilidad.</p> <p>Evidencias: Charlas impartidas. Cambio de aire acondicionado y bombillas.</p> | |
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> | <p>La máxima autoridad ejecutiva de la CJPE ha sostenido más de 75 reuniones con autoridades relevantes y grupos de interés, reflejando un compromiso activo con la colaboración y la comunicación efectiva. Estas reuniones han fortalecido las relaciones con diversas entidades y han permitido una alineación constante con los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>Evidencia de este enfoque colaborativo se encuentra en los registros de reuniones y en la participación de la CJPE en eventos y foros clave. Además, la misión de la CJPE está directamente alineada con el trabajo del presidente Luis Abinader, garantizando que las acciones de la institución estén en consonancia con las prioridades nacionales. Esta relación cercana asegura que las políticas</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>y decisiones de la CJPE se implementen de manera efectiva y en beneficio del país.</p> <p>Evidencia: Informe de prensa. Minuta de reuniones.</p> | |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> | <p>La CJPE garantiza la transparencia y la difusión de sus actividades a través de múltiples medios de comunicación. Todas las iniciativas y eventos son reportados mediante prensa escrita, medios en línea, así como a través de prensa televisiva y radial.</p> <p>Evidencia de este esfuerzo de divulgación se puede observar en las publicaciones de diarios nacionales, y segmentos en programas de televisión y radio. Este enfoque asegura que la ciudadanía esté bien informada sobre las acciones de la CJPE, promoviendo una cultura de transparencia y responsabilidad.</p> <p>En 2023, se registraron más de 200 menciones en medios de comunicación, tanto nacionales como internacionales, y se realizaron 15 conferencias de prensa.</p> <p>Evidencias: Algunos titulares de prensa: Diario Libre, Santo Domingo - ene. 07, 2024: "Antoliano Peralta resta categoría a Miguel Surún ante acusaciones" Nuevo Diario - abr. 18, 2024: "Antoliano Peralta pone en circulación segunda edición del libro 'Precisiones jurídicas y otros temas'"</p> | |

| | | |
|---|---|-------------------------|
| | <p>Diario Libre - ene. 2024: "Antoliano Peralta: 'Me parece que el Poder Judicial va bien'"</p> <p>Diario Libre - ene. 2024: "Poder Ejecutivo asegura ley que creó la DNI respeta derechos fundamentales"</p> <p>Diario Libre - nov. 04, 2023: "Consultor jurídico niega que el PRM haya sostenido reunión 'clandestina' con presidente de la JCE"</p> <p>Listín Diario - feb. 08, 2024: "Consultor Jurídico aclara sobre Proyecto de Reforma a Ley 1-24 de DNI"</p> | |
| <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> | <p>La CJPE garantiza igualdad de oportunidades de empleo para todos los candidatos, independientemente de raza, color, discapacidad, condición social o cualquier otra situación protegida por las leyes y normativas vigentes. Este compromiso se refleja en la política de ingreso, permitiendo que cualquier ciudadano dominicano que cumpla con los requisitos intelectuales pueda acceder a puestos de trabajo sin discriminación de género, condiciones o limitantes físicas. Evidencia de este compromiso es la distribución demográfica actual de los colaboradores de la CJPE, donde el 44% son hombres y el 56% son mujeres.</p> <p>Evidencias: Distribución demográfica. Política de ingreso.</p> | |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> | | <p>No se evidencia.</p> |
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias</p> | <p>La CJPE comprende que el intercambio de conocimientos es fundamental para el</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> | <p>desarrollo continuo y la mejora de la organización. Por ello, fomenta activamente la participación del personal en actividades y espacios dedicados a compartir experiencias y aprendizajes. Estas iniciativas no solo permiten la repetición y ampliación de experiencias positivas, sino que también potencian el crecimiento profesional y personal de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>El 7 de marzo se organizó un (1) curso virtual sobre “Recursos y Ejecución de Laudos Internaciones”, para capacitar a funcionarios públicos sobre los mecanismos alternativos de solución de diferencias derivada de contratos. Contamos con la participación de más de 100 funcionarios públicos, responsables de las áreas legales de instituciones del Estado dominicano.</p> <p>El 13 de junio se organizó una capacitación presencial sobre “Prevención, Genesis y Gestión de Controversias con el Estado” con el objetivo de compartir mejores prácticas en la prevención de disputas que involucren instituciones estatales. Contamos con la participación de más de 60 funcionarios públicos, responsables de las áreas legales de instituciones del Estado dominicano.</p> <p>En el marco de las capacitaciones de la Organización Mundial del Comercio (OMC), el equipo técnico participó en un entrenamiento</p> | |
|---|--|--|

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| | <p>presencial en el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) sobre los requisitos de notificación en materia de agricultura.</p> | |
| <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> | <p>La CJPE en colaboración con Mapre ha implementado una serie de actividades destacadas enfocadas en la promoción de la salud y el bienestar entre su personal y la comunidad en general. Estas actividades incluyen charlas de salud sobre la prevención del cáncer de mama y de próstata, la donación de sangre, y técnicas para manejar el estrés. Adicionalmente, se realizaron chequeos médicos de rutina, jornadas de vacunación contra la influenza, el tétano y la hepatitis, así como jornadas específicas de mamografías y sonomamografías. Estas iniciativas no solo fomentan la prevención y detección temprana de enfermedades, sino que también promueven hábitos saludables.</p> <p>El Departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo y la Oficina de Prevención y Seguridad Laboral han desarrollado diversos programas y protocolos orientados a la prevención y mitigación de riesgos de salud y accidentes laborales. Entre las actividades realizadas se encuentran:</p> <p>Charlas de Salud: Prevención del cáncer de mama y de próstata. Técnicas para manejar el estrés.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Charla sobre previsiones ante terremotos. Charla sobre primeros auxilios básicos.</p> <p>Jornadas de Vacunación: Vacunación contra la influenza, tétano y hepatitis, con la participación de 16 empleados.</p> <p>Jornadas de Mamografías y Sonomamografías: Participación de 21 mujeres.</p> <p>Exámenes Médicos de la vista y compra de monturas: Con la participación de 23 empleados.</p> <p>Simulacro de Evacuación: Participación de 43 empleados del turno matutino.</p> <p>Operativos Médicos y Talleres: Taller de prevención y extinción de fuego.</p> <p>Evidencias: Charlas de salud Jornadas de vacunación Jornadas de mamografías sonomamografías. Simulacro de evacuación. Examen de la vista. Operativos médicos y talleres.</p> | |
| <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de</p> | <p>La CJPE ha demostrado un firme compromiso con la responsabilidad social y la sensibilidad e importancia de proteger el medio ambiente, mediante diversas actividades educativas y formativas. Entre las charlas impartidas se</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <p>reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p> | <p>encuentran "Consumo Responsable del Agua," "Vida ECO Amigable," "Ecología y Recursos Naturales," "Prácticas para Mejorar la Calidad del Aire," y "Gestión de Residuos Sólidos." Estas iniciativas han sido fundamentales para fomentar una cultura ecológica entre los colaboradores. Evidencia de este compromiso se refleja en el aumento de la participación en actividades de reciclaje y en la reducción del uso de plásticos en las oficinas. Además, se han reemplazado las lámparas por iluminación LED de bajo consumo en las 10 áreas donde están ubicados los departamentos y direcciones, y se han instalado aires acondicionados de bajo consumo en las dos áreas que se están remodelando, también se evidencia unos posits al lado de cada interruptor a la salida de las oficinas, que nos recuerda que cuando salimos almorzar apagar la luz y el aire si no quedan personas en la oficina para ahorrar energía, al igual dejar la pantalla de computadora apagada. Estas acciones contribuyen significativamente a reducir el consumo de energía y a disminuir la huella ambiental de la institución. Estos esfuerzos no solo evidencian un compromiso institucional con la sostenibilidad.</p> <p>Evidencias: Charlas impartidas. Cambio de aire acondicionado y bombillas.</p> | |
|--|--|--|

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

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

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> | <p>La CJPE ofrece un servicio fundamental enfocado en la certificación de leyes, resoluciones, decretos y poderes especiales, el cual está incluido en la Carta Compromiso al Ciudadano. En 2023, se realizaron 538 certificaciones, logrando un 98% en la auditoría anual debido al excelente desempeño y cumplimiento de los estándares.</p> <p>Además, los resultados de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana reflejaron:</p> <p>Fiabilidad: 92% Capacidad de respuesta: 94% Empatía: 92% Satisfacción: 92%</p> <p>Estos resultados no solo cumplen, sino que superan la meta establecida del 85% en todos los compromisos asumidos, demostrando un alto nivel de eficiencia y compromiso con la calidad del servicio.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso Encuesta de satisfacción.</p> | |
| <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> | <p>Como se mencionó en el ejemplo anterior, La CJPE se enfoca en ofrecer servicios de alta calidad a sus beneficiarios directos, que son los clientes. En base a la retroalimentación obtenida, hemos implementado mejoras continuas para aumentar la satisfacción de los usuarios. El promedio de satisfacción anual de los servicios ha sido de 92.5%.</p> <p>Evidencias: Evidencias: Carta Compromiso</p> | |

| | | |
|---|---|-----------------|
| | Encuesta de Satisfacción Anual 2023. Reporte de Acceso a Servicios 2023 | |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | | No se evidencia |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | El Acuerdo de Desempeño Institucional (EDI) que tenemos con el Ministerio de Administración Pública (MAP) es fundamental para el mejoramiento continuo de nuestra organización, para asegurar que nuestras actividades y resultados estén alineados con los estándares de eficiencia y calidad requeridos. Evidencia: Cumplimiento con el SISMAP | |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | Se evidencia las evaluaciones externas como: Carta Compromiso al Ciudadano realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) 2023, en la cual se obtuvo un resultado un resultado de un 98% | |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | En mayo de 2024, se implementó la firma digital para garantizar una mayor eficiencia en los tiempos de respuesta de los servicios ofrecidos. Esta innovación ha permitido acelerar los procesos de firma y validación de documentos, reduciendo significativamente el tiempo de espera para los usuarios y mejorando la seguridad en la gestión de documentos. Evidencias: La Firma digital. Informe del tiempo de respuesta. | |

| | | |
|--|--|-----------------|
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | | No se evidencia |
|--|--|-----------------|

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| Eficiencia de la organización en términos de: | | |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | <p>Gestión de Recursos: La gestión de recursos humanos y del conocimiento en la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) incluye la aplicación de la encuesta de Clima Organizacional, cuyos resultados para 2023 fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacitación y Desarrollo: 84% •Liderazgo y Participación: 94% •Enfoque a Resultados y Productividad: 93% •Disponibilidad y Recursos: 84% <p>El desempeño individual se mide a través de los Acuerdos de Desempeño, alineados con la planificación estratégica. En 2023, el promedio de la evaluación del desempeño de los colaboradores fue de 84.58%, basado en la evaluación de 54 empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023. Evaluaciones de Desempeño 2023.</p> | |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | <p>En mayo de 2024, se implementó la firma digital para mejorar y agilizar el Servicio de Certificaciones. Esta innovación ha permitido reducir significativamente el tiempo de respuesta y aumentar la eficiencia del servicio ofrecido.</p> | |

| | | |
|--|---|-----------------|
| | <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, la dimensión de Mejora y Cambio obtuvo una calificación de 76% en 2023, lo cual refleja una percepción positiva, pero que necesita mejoras.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional. La implementación de la firma digital.</p> | |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). | | No se evidencia |
| 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). | <p>La CJPE le presentara las actividades significativas realizadas en el 2023:</p> <p>El 7 de marzo se organizó un (1) curso virtual sobre “Recursos y Ejecución de Laudos Internaciones”, para capacitar a funcionarios públicos sobre los mecanismos alternativos de solución de diferencias derivada de contratos. Contamos con la participación de más de 100 funcionarios públicos, responsables de las áreas legales de instituciones del Estado dominicano.</p> <p>El 13 de junio se organizó una capacitación presencial sobre “Prevención, Genesis y Gestión de Controversias con el Estado” con el objetivo de compartir mejores prácticas en la prevención de disputas que involucren instituciones estatales. Contamos con la participación de más de 60 funcionarios públicos, responsables de las áreas legales de instituciones del Estado dominicano.</p> | |

| | | |
|---|---|-----------------|
| | En el marco de las capacitaciones de la Organización Mundial del Comercio (OMC), el equipo técnico participó en un entrenamiento presencial en el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) sobre los requisitos de notificación en materia de agricultura. | |
| 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.). | En mayo de 2024, se implementó la firma digital para mejorar y agilizar el Servicio de Certificaciones. Esta innovación ha permitido reducir significativamente el tiempo de respuesta, alcanzando una reducción del 100%. Evidencias: Implementación de la Firma Digital | |
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. | La evaluación interna realizada a la CJPE sobre la Carta Compromiso al Ciudadano, fue de un 98%. | |
| 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. | | No se evidencia |
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. | La Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE) gestiona su presupuesto a través del Ministerio de Administración Pública (MAPRE), ya que no cuenta con un departamento financiero propio. Este modelo de gestión asegura una administración eficiente y transparente de los recursos asignados. | |

| | | |
|---|--|--|
| | Evidencias: Matriz de Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) Ejecución Presupuestaria | |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). | | No se evidencia los resultados relacionados al costo efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). |

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.