MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*Avanzamos para ti*

# *GUIA CAF 2013*
# *PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO*

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO**

**FECHA**

**Junio 2019**

Documento Externo
SGC-MAP

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning).*

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

- ✓ Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

- ✓ Trabaje un criterio a la vez.

- ✓ Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

- ✓ Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias**. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- ✓ Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- ✓ En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

- ✓ Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

- ✓ En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

- ✓ Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO 1: LIDERAZGO

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

### SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. | Para la formulación del PEI, formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados, ya que se realizaron encuestas tanto a lo interno como a lo externo (los resultados están contenidos en la formulación del PEI).<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Plan estratégico 2017-2021.**<br>▪ **Misión y visión claramente definidas.**<br>▪ **Fotos.**<br>▪ **Minutas.**<br>▪ **Registros de participantes.**<br>▪ **Convocatorias.**<br>▪ **Campaña de comunicaciones en las redes sociales.** | |
| 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. | Los valores están debidamente alineados con la misión y la visión de la Institución.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Plan Estratégico Institucional.**<br>▪ **Código de Ética.**<br>▪ **Video sobre los valores éticos e institucionales.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Listado miembros del Comité de Ética.** | |
| 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. | Aseguramos una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplios a todos los empleados de la organización y con los grupos de interés, por medio de la socialización del manual de inducción, tanto al personal activo como de nuevo ingreso.<br>A partir de la definición del nuevo marco estratégico institucional se han realizado las socializaciones a todos los directivos y mandos medios a fin de que los mismos sean multiplicadores de la información.<br>Y como estrategia de socialización con los grupos de interés lo tenemos socializado en nuestro portal web.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Manual de Inducción.**<br>▪ **Fotos y listado de asistencia.**<br>▪ **Videos promocionales del marco estratégico institucional.**<br>▪ **Videos de socialización.**<br>▪ **Fotos.**<br>▪ **Listado de asistencia.**<br>▪ **Cronogramas.**<br>▪ **Captura del portal.**<br>▪ **Revistas.** | |
| 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. | En el 2017 la DGJP realizó la actualización de su Plan Estratégico Institucional al periodo 2017-2021, con la finalidad de alinear la misión, visión y valores a los cambios que se han experimentado en los ámbitos políticos, tecnológicos, económicos y socio-culturales, desde la formulación del | |

| | | |
|---|---|---|
| | PEI anterior, a la fecha.<br>En dicho ejercicio fueron realizados diagnósticos tanto internos como externos, dando como resultado el análisis FODA. Cabe destacar fue llevado a cabo un estudio de clima organizacional encuestando a más de un 80% de los colaboradores del MH y sus dependencias.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan Estratégico 2017-2020.**<br>▪ **Encuesta de clima laboral 2018. Encuesta evaluación conocimiento del Marco Estratégico Institucional.**<br>▪ **Minutas reuniones socialización del Plan Estratégico.**<br>▪ **Correos electrónicos informando el cambio de la misión, visión y valores.** | |
| 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. | El MH implementó en el año 2014 su Código de Ética, el cual fue actualizado y socializado con las dependencias y con el personal en el 2019. Igualmente, se tiene instituida la Comisión de Ética, la cual en el 2017 fue renovada de acuerdo a lo establecido en el Decreto 143-17.<br>La CE en coordinación con nuestras autoridades, realiza periódicamente actividades de promoción de temas relacionados con la ética.<br><br>La DGJP se encuentra en el proceso de formación de su propio Comité de Ética y estamos en la fase de acampamiento con el órgano rector. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Código de Ética.**<br>▪ **Comisión de Ética.**<br>▪ **Socialización del código de ética.**<br>▪ **Registro de participantes Taller Régimen Ético y Disciplinario.**<br>▪ **Acuerdo de confidencialidad.** | |
| 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. | El Ministerio implementó en el año 2014 su Código de Ética, el cual fue socializado y actualizado con sus dependencias y el personal en el 2019.<br><br>La Comisión de Ética en coordinación con las autoridades del Ministerio realiza periódicamente actividades de promoción de temas relacionados con la Ética. De igual manera, la Dirección de Administración de Recursos Humanos en el proceso de inducción a los nuevos empleados incluye información relacionada con la Ética.<br><br>Aplicación Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41-08 de Función Pública.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Código de Ética.**<br>▪ **Comisión de Ética.**<br>▪ **Acuerdo de confidencialidad.** | |
| 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo). | Como parte de las actividades definidas en la actualización de la planificación estratégica 2017-2021, se encuentran acciones continúas para dar a conocer el marco estratégico, así como para la retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades. | |

| | | |
|---|---|---|
| | En este mismo sentido han sido establecidas estrategias puntuales para mejorar las competencias y habilidades de los líderes. Asimismo se han impartido cursos y diplomados sobre el desarrollo de las competencias gerenciales.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Plan Estratégico 2017-2021.**<br>▪ **Capacitaciones ofrecidas a los líderes de la Institución (Diplomado en Desarrollo de Competencias Gerenciales).**<br>▪ **Registro de asistencia.**<br>▪ **Fotos.**<br>▪ **Encuesta de gerencia y liderazgo.**<br>▪ **Registro y retroalimentación de acciones relevantes en el Sistema eMart Suite (R).**<br>▪ **Encuesta de servicio interno, dirigida a los Encargados.** | |

## SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. | Hemos establecido las estructuras organizativas que permiten una adecuada gestión. De igual forma, para asegurar que la DGJP cuente con sistemas de gestión de procesos se cuenta con manuales que contienen los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, así como guías para la elaboración de estructuras organizativas, | |

| | | |
|---|---|---|
| | manuales, políticas y alineadas a la estrategia institucional y a las necesidades de los grupos de interés.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Manuales de Organización y Funciones.**<br>▪ **Manuales de Descripción de Cargos aprobados.**<br>▪ **Manuales que contienen los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.**<br>▪ **Guías para la elaboración de estructuras organizativas.** | |
| 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. | En la DGJP adecuamos las estructuras organizativas alineadas al PEI, a la base legal, en base a los POA's y requerimientos de las autoridades y se ejecutan modificaciones a los procedimientos de las unidades organizativas, para alinearlo a las prioridades institucionales.<br>Recientemente fueron creadas las áreas transversales, como cambios en la estructura, producto de la desconcentración.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Resoluciones aprobatorias de estructuras organizativas, según lo previsto en el eje fortalecimiento institucional del PEI.**<br>▪ **Organigrama modificado.** | |
| 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y | Contamos con el PEI, en el cual están contenidos los indicadores y objetivos para todos los niveles y áreas de la organización. | No se evidencia que se hayan contemplado indicadores relativos a temas de género y diversidad. |

| | | |
|---|---|---|
| expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). | De igual forma, se cuenta con los planes operativos anuales e informes trimestrales y matriz de seguimiento, que contienen los resultados de manera cuantificable y donde se produce un equilibrio entre las necesidades de los grupos de interés.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **PEI.**<br>▪ **Planes Operativos Anuales.**<br>▪ **Informes Trimestrales.**<br>▪ **Matriz de Seguimiento.**<br>▪ **Gestión de indicadores en el eMart Suite.** | |
| 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard"). | La Institución cuenta con un sistema de gestión de información, que incluye el sistema de control interno, monitoreo de los logros estratégicos y los objetivos operativos.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Matrices de monitoreo de planes operativos.**<br>▪ **Políticas de Control Interno.**<br>▪ **PEI.** | No se evidencia que desarrollemos un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos. |
| 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. | En la DGJP aplicamos a partir de este año el CAF como Modelo de Gestión de Calidad.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Autodiagnóstico CAF.** | |
| 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. | Se evidencia la formulación y alineación de estrategia de administración electrónica y objetivos estratégicos por medio de plan operativo de DAFI. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan operativo de DAFI.**<br>▪ **Sistema SIJUPEN y TRANSDOC.** | |
| 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | La Institución ejecuta sus planes, proyectos y asignación mediante equipos de trabajo multidisciplinario con personal de las diferentes áreas para la consecución de los objetivos.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Cronograma de las reuniones, comunicación de designación de equipos de trabajo.**<br>▪ **Relación de Órganos Colegiados e Instancias de Coordinación Interna.**<br>▪ **Comité de Emergencia y los diferentes subcomités.**<br>▪ **Conformación de los equipos de trabajo institucional (Comité de Calidad Interna).**<br>▪ **Capacitación en el área.** | |
| 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. | Creamos condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Minutas de reuniones de las diferentes áreas.**<br>▪ **Correo institucional.**<br>▪ **Asignación de flota de celulares.**<br>▪ **Murales internos y externos.**<br>▪ **Central telefónica.**<br>▪ **Intranet.**<br>▪ **Carpetas compartidas.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Manual de Identidad Visual.**<br>▪ **Guía para la Elaboración de Comunicaciones y las Políticas de Información y Comunicación del MH.**<br>▪ **Relanzamiento del Portal Institucional.**<br>▪ **Presencia en las redes sociales.**<br>▪ **Charlas informativas institucionales sobre nuestra misión y servicios.**<br>▪ **Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).**<br>▪ **Creación de la OAI.**<br>▪ **Capacitaciones y Charlas sobre Libre Acceso a la Información.** | |
| 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. | Demostramos que tenemos compromiso con la calidad ya que realizamos la Autoevaluación en Control Interno así como procurar la mejora de nuestros indicadores de Gestión del SISMAP y del Sistema de Transparencia Gubernamental encontrándose entre los primeros lugares de las mediciones y la Autoevaluación con la metodología CAF a partir de este año como Dirección General. El resultado de estas mediciones son publicadas en medios de información nacional, así como en el portal institucional y la intranet. Además mejoras en los procesos, los cuales constituyen en acciones de innovación.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).**<br>▪ **Sistema automatizado de** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Jubilaciones y Pensiones (SIJUPEN).**<br>▪ **SISMAP.**<br>▪ **Autoevaluación CAF.**<br>▪ **Autoevaluación de control interno.**<br>▪ **Registro de acciones relevantes.** | |
| 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. | Los cambios realizados en la organización son comunicados a los grupos de interés y se fomentan a través de la aplicación de encuestas y los buzones de sugerencias. Comunicaciones de las Autoridades, Ayuda Memoria de reunión de Socializaciones, Informes de Encuesta, circulares y correos de invitación a encuestas de opinión.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Comunicaciones de las Autoridades.**<br>▪ **Ayuda memoria de reunión de socializaciones.**<br>▪ **Informes de Encuesta.**<br>▪ **Circulares y correos de invitación a encuestas de opinión.** | |

## SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. | Las autoridades fomentan los valores institucionales impulsando el trabajo en equipo por medio de diferentes comités y la comunicación abierta de los empleados a | |

| | | |
|---|---|---|
| | los directivos. Con el cumplimiento de las políticas y normas internas en todos los niveles y contamos con un diccionario de competencias y comportamientos (para directores), el cual busca que los directivos lideren con el ejemplo.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Resolución de los comités.**<br>▪ **Minutas de reuniones comité de ética.**<br>▪ **Registro de asistencia del comité de emergencia y el código de pautas éticas firmados por las autoridades competentes.**<br>▪ **Código de pautas éticas firmado por directores y subdirectores.**<br>▪ **Reconocimiento público de acciones éticas de los empleados.**<br>▪ **Diccionario de competencias y comportamiento (para Directores).** | |
| 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. | En nuestra Institución contamos con una planilla de colaboradores de diferentes edades.<br>Hemos fomentado la reubicación de empleados que por razones de salud necesitan cambiar de posición.<br>Asimismo, la organización ofrece oportunidades de desarrollo profesional a empleados de los niveles inferiores.<br>En otro orden, se han estado ofreciendo capacitaciones y entrenamientos a los | |

| | | |
|---|---|---|
| | niveles gerenciales y directivos, en tema de liderazgo y supervisión.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Encuesta de gerencia y liderazgo.**<br>▪ **Programa de capacitación para el desarrollo gerencial y liderazgo.**<br>▪ **Plan de acción como resultado de la encuesta.**<br>▪ **Desayunos con personal de todos los niveles.** | |
| 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. | Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, por medio de intranet, correos electrónicos, mural informativo y procura conocer su opinión a través de la aplicación de encuestas.<br>Enviamos comunicación electrónica de temas claves (deportivas, MOF, Política de Información y Comunicación, procedimientos sociabilizados, jornadas médicas y riesgo laboral).<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Intranet.**<br>▪ **Correos electrónico masivo.**<br>▪ **Mural informativo.**<br>▪ **Encuestas de opinión.**<br>▪ **Redes sociales.**<br>▪ **Invitaciones a las charlas (jornada de salud).** | |
| 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la | Apoyamos a los empleados para cumplir sus obligaciones conjuntamente con el | |

| | | |
|---|---|---|
| consecución de los objetivos generales de la organización. | logro organizacional.<br>Creamos procedimientos de viáticos, transporte, capacitaciones, becas y seminarios nacionales e internacionales, capacitaciones especializadas. Además del seguimiento al PEI/POA.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Procedimientos viáticos y transporte.**<br>▪ **Becas.**<br>▪ **Seminarios nacionales e internacionales.**<br>▪ **Capacitaciones especializadas.**<br>▪ **Socializaciones o correos recordatorios del PEI/POA.** | |
| 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. | Proporcionamos retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual, a través de la evaluación del desempeño y el avance global y de equipo en base a los POA.<br>Se monitorea los indicadores de gestión institucional y se notifica al personal las mejoras presentadas del SISMAP y DIGEIG.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Evaluación del Desempeño del personal.**<br>▪ **Reuniones de las áreas con su equipo.**<br>▪ **Indicadores de gestión institucional (SISMAP y DIGEIG).**<br>▪ **Registro de acciones relevantes.**<br>▪ **Publicación de informes de** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **encuestas.** | |
| 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. | Estimulamos, animamos y creamos las condiciones, permitiendo que sus miembros participen en capacitaciones que crean las condiciones necesarias para la delegación y representar a la DGJP. Se impulsa el empoderamiento y toma de decisiones.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Correo electrónico.**<br>▪ **Comunicaciones de designación de interinato.**<br>▪ **Minutas de reuniones trimestrales.**<br>▪ **Relación de instancias de coordinación interna.**<br>▪ **Comunicaciones o correos delegación de responsabilidades y tareas.** | |
| 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. | Promovemos una cultura de aprendizaje a través de las capacitaciones al personal atendiendo a las competencias necesarias para el cargo.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Otorgamiento de becas para maestrías, licencias para estudios en el extranjero, capacitación en general.**<br>▪ **Programa de capacitación.** | |
| 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. | Los encargados presentan a sus colaboradores proyectos y situaciones con miras a propiciar espacios de retroalimentación y aportes. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Correos electrónicos.**<br>▪ **Reuniones.**<br>▪ **Respuesta de RRHH a sugerencias de los empleados a través de los buzones.**<br>▪ **Encuesta de gerencia y liderazgo.**<br>▪ **Planes de acción.** | |
| 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. | Reconocemos y premiamos a nuestros colaboradores.<br>Los Directores realizan reconocimientos internos en sus áreas de trabajo, independientes del reconocimiento que entrega a empleados meritorios.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Otorgamiento de reconocimientos.**<br>▪ **Reconocimiento a los colaboradores tiempo de servicio en la Institución.**<br>▪ **Correo de felicitaciones.**<br>▪ **Bonos por desempeño.**<br>▪ **Programa de Reconocimiento Matías Ramón Mella.**<br>▪ **Servidor de excelencia.**<br>▪ **Reconocimiento a los empleados en trámite de pensión.**<br>▪ **Videos.** | |
| 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. | La Institución respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de nuestros colaboradores.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Permisos otorgados y licencias especiales por estudios, docencias, médicas y familiares.**<br>▪ **Sala de lactancia.**<br>▪ **Políticas de felicitaciones por nacimiento y condolencias.** | |

## SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. | La DGJP analiza las necesidades de los grupos de interés a través de una combinación de herramientas para el levantamiento de información como son: buzón de sugerencias físico y una encuesta de satisfacción al usuario presencial y online a través del portal. Toda la información recopilada, nos sirve de base para el análisis y respuesta de mejora continua a nuestros grupos de interés.<br>La Institución involucra a los políticos y grupos de interés en los objetivos sobre sistema de gestión de la organización por medio de sociabilizaciones.<br>Asociación de Pensionados.<br>Se han hecho socializaciones con periodistas e instituciones.<br>Recibimos pasantes de centros técnicos y universidades.<br>Charlas e intercambios con las instituciones públicas.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Plan Estratégico Institucional PEI.**<br>▪ **Encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la empresa SIGMADOS.**<br>▪ **Seguro médico a los pensionados de la DGJP.**<br>▪ **Charla Sistema de Reparto 379-81.**<br>▪ **Registro de participantes.**<br>▪ **Acuerdos de las alianzas.** | |
| 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. | El Departamento de Planificación y Desarrollo de la Institución, según los lineamientos y periodicidad recibidos del órgano rector MEPyD, contribuye con la actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Durante 2018, se actualizó la información para el período 2019-2022, estableciendo la relación física financiera entre los productos, así como la Cadena de Valor Institucional de los mismos.<br>En el caso de esta DGJP, apuntando a la relación del producto ¨Pago de Pensiones del Estado¨ y ¨Atención a los solicitantes de servicios relativos a pensiones del Estado¨.<br>Permitiendo al órgano rector, relacionar la planificación DGJP de impacto macro a nivel del Estado, así como asegurar las previsiones para el cumplimiento del mismo.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan Nacional Plurianual del Sector Público.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Cadena de Valor DGJP**<br>▪ **Alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y otros Instrumentos de Planificación (matriz MEPyD).**<br>▪ **Plan Estratégico 2017-2017**<br>▪ **Ley de Presupuesto 423-06.**<br>▪ **Ley de Planificación e Inversión Pública 498-06.**<br>▪ **Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.** | |
| 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. | Se han identificado las políticas públicas relevantes, a través de los lineamientos y directrices.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan y Programa de Gobierno.**<br>▪ **Estrategia Nacional de Desarrollo.**<br>▪ **PEI.**<br>▪ **Descripción de los procedimientos que incluye las políticas relevantes.**<br>▪ **Asignación de abogado a seguimiento nuevas normativas.**<br>▪ **Participación en el programa para facilitadores en el marco de la República Digital.** | |
| 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. | Nos aseguramos que los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Cumplimiento SISMAP.**<br>▪ **Cumplimiento de metas** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **presidenciales.**<br>▪ **Plan estratégico 2017-2021.**<br>▪ **Plan operativo.**<br>▪ **Estrategia Nacional de Desarrollo.**<br>▪ **Presupuesto Institucional.**<br>▪ **Alineamiento estratégico con la (END).**<br>▪ **Plan Plurianual.** | |
| 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. | En la DGJP se involucra a los políticos y grupos de interés en el desarrollo sobre sistema de gestión de la organización por medio de la participación en la definición de sus metas y planes a largo plazo.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Reunión Director General con funcionarios de alto nivel.**<br>▪ **Fotos.**<br>▪ **Notas de prensa.**<br>▪ **Evaluación sistema de la presidencia.**<br>▪ **Plan estratégico 2017-2021.** | |
| 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. | Se mantienen relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas, participando de encuentros, acercamientos, intercambios en mesas de trabajo con Directores y funcionarios de otras instituciones.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Agenda de trabajo Director General.**<br>▪ **Asistencia a reuniones en presidencia.**<br>▪ **Notas de prensas e imágenes** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **de actividades donde participa el Director General.** | |
| 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). | La DGJP, desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Acuerdo con la JCE.**<br>▪ **Asociación de Pensionados.**<br>▪ **Superintendencia de Pensiones.**<br>▪ **Organismos del Sistema de Seguridad Social.**<br>▪ **Agendas de reuniones.**<br>▪ **Minuta de reunión.** | |
| 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | Participamos en las actividades de asociaciones profesionales y organizaciones representativas.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Participación con la Asociación de Pensionados.**<br>▪ **Respuesta a invitaciones (CNSS, SIPEN, DIDA).**<br>▪ **Participación del Director General en foros.**<br>▪ **Cooperativa MH.**<br>▪ **Minutas de reuniones.** | |
| 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. | Se contribuye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Portal Institucional.**<br>▪ **Subportal de transparencia institucional.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Informe SISMAP.**<br>▪ **Presencia en redes sociales.**<br>▪ **Línea gráfica institucional.**<br>▪ **Promoción de actividades en los medios de comunicación masivos.** | |
| 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. | La DGJP cuenta el MIV con los estándares de imagen corporativa, asimismo está definida una política de información y comunicación institucional.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Manual de Identidad Visual.**<br>▪ **Política de información y comunicación institucional.**<br>▪ **Creación de canales de comunicación en redes sociales.**<br>▪ **Promoción institucional vía las redes sociales: Instragram, Twitter, Facebook, Youtube.**<br>▪ **Charlas.**<br>▪ **Publicidad televisiva y radial.** | |

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su | En el proceso de la formulación y el desarrollo de su misión y visión, en la DGJP | No están identificados todos los grupos de interés. |

| | | |
|---|---|---|
| conjunto. | se identificaron los grupos de interés del sector. Esto se refleja en el Plan estratégico 2017-2021.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan estratégico 2017-2021.** | |
| 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. | La Institución realiza periódica y sistemáticamente, diferentes tipos de acciones con el objetivo de obtener una retroalimentación con los usuarios, para conocer sus inquietudes, necesidades y nivel de satisfacción. En el ámbito interno se realizan encuestas para medir el nivel de satisfacción con los servicios y actividades para los colaboradores.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Encuestas nivel satisfacción con los servicios en la Sede y ORN.**<br>▪ **Buzón de sugerencias.**<br>▪ **Informe de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la empresa SIMAGDOS.**<br>▪ **Reuniones con los pensionados.**<br>▪ **Encuestas nivel satisfacción con los servicios y actividades para los empleados.**<br>▪ **Encuesta de clima organizacional.**<br>▪ **Encuesta de gerencia y liderazgo.** | No se recopila, analiza y revisa la información con todos los grupos de interés. |
| 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la | Se recaba información sobre variables | No se evidencia recopilación y análisis periódico de |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. | político-legales, económicas, tecnológicas y demográficas.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Portal de la DGJP.** | variables, socio-culturales y medioambientales. |
| 4. | Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. | En la DGJP se recopila de forma sistemática información relevante de gestión.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Sistema SIJUPEN, gestión sobre el desempeño de las solicitudes.**<br>▪ **Reportes de gestión del TRANSDOC.**<br>▪ **Estadísticas por tipo de servicios solicitados en la DGJP (Sistema E-flow).**<br>▪ **SISMAP, información que indica el desempeño institucional.**<br>▪ **Seguimiento al POA.**<br>▪ **Informes de resultados semestrales del PEI y el POA.**<br>▪ **Memoria Institucional.** | |
| 5. | Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). | Durante la formulación del PEI se realizó un análisis FODA que resultó de diferentes consultas que se hicieron tanto a lo interno como a lo externo. El análisis está contenido en el mismo documento.<br>Asimismo es nuestro primer año autoevaluándonos bajo la metodología del modelo CAF.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **PEI.**<br>▪ **Análisis FODA.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Autoevaluación CAF (primer año).** | |

## SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. | En la DGJP traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos, ya que se hizo la identificación de focos e iniciativas estratégicas, segregadas en actividades y tareas concretas que conforman el PEI y el POA.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **PEI.**<br>▪ **Plan Operativo.** | |
| 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. | Involucramos a los diversos grupos de interés en la ejecución del plan operativo anual y se realiza consenso entre sus expectativas y necesidades. En el proceso de elaboración del Plan Estratégico se realizaron encuestas internas y externas.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **PEI.**<br>▪ **Planes Operativos Anuales.**<br>▪ **Registros de asistencia reuniones y revisión del plan.**<br>▪ **Análisis e informe de encuestas y buzón de sugerencias.** | |
| 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad | En la DGJP se realizan los informes semestrales de cumplimiento de los planes operativos(POA) y los informes anuales de | |

| | | |
|---|---|---|
| de los planes estratégicos y operativos. | cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI).<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Evaluación semestral de los Planes Operativos.**<br>▪ **Evaluación de los indicadores del PEI y las actividades de los planes operativos a través de eMartSuite.** | |
| 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. | La Institución cuenta con un presupuesto institucional que se vincula adecuadamente al Plan Operativo (POA) y al Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Se realiza una proyección anual de los recursos estimados a corto plazo para la ejecución de los planes y proyectos programados.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Presupuesto Institucional.**<br>▪ **Planes Operativos Anuales.**<br>▪ **Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).** | |

| | | |
|---|---|---|
| 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. | Desde el MH, en la DGJP poseemos normativas para la articulación del Plan Operativo, el Plan de Compras y el Presupuesto.<br>Se realizan proyección anual de los recursos estimados a corto y largo plazo para la ejecución de los planes y proyectos programados.<br>Asimismo se formula el presupuesto en donde se toman en consideración las necesidades de los pensionados.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan Estratégico Institucional.**<br>▪ **Normativas para la articulación del Plan Operativo y el Plan de Compras y el Presupuesto.**<br>▪ **Formulación del presupuesto Administrativo de la DGJP y el del presupuesto se toman en consideración las necesidades de los Pensionados.**<br>▪ **Resolución 01 y 02-2019, sobre la desconcentración.** | |
| 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. | En la Institución hacemos entrega de cheques a domicilio a los pensionados, participamos en actividades de limpieza de costas, jornadas prevención de enfermedades y de reforestación. Ayudas a comunidades afectadas por fenómenos naturales, todo esto coordinado desde el MH.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Coletilla cheques de los** | No se evidencia la definición de políticas de responsabilidad social. |

| | | |
|---|---|---|
| | **pensionados.**<br>▪ **Fotos y correos convocatoria participación limpieza costas.**<br>▪ **Jornadas de prevención enfermedades.**<br>▪ **Jornadas de reforestación.**<br>▪ **Ayudas en comunidades afectadas por fenómenos naturales.** | |

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. | Con la elaboración del PEI, se definen las prioridades de la Institución a través de las iniciativas indicadas en 3 focos estratégicos. De igual manera, en el plan se establece el marco temporal correspondiente 2017-2021.<br><br>En las diferentes Guía de trabajo que poseemos, se establece que todos los manuales, estructuras y planes operativos deben estar alineados a las estrategias del MH y sus dependencias, para el logro de los objetivos institucionales.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Guía de trabajo: Análisis y Rediseño de Estructuras, Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos y la de Elaboración de los Planes** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Operativos.**<br>▪ **Estructura Organizativa.**<br>▪ **Plan Estratégico Institucional.**<br>▪ **Plan Operativo Anual por áreas.**<br>▪ **Mapa de Procesos.** | |
| 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. | La DGJP ha definido los objetivos estratégicos, los cuales se materializan con la planificación y realización de los planes operativos anuales, los mismos están debidamente definidos por áreas y responsables en la realización de las actividades. Del mismo modo se elaboran los acuerdos de desempeño.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan Estratégico Institucional.**<br>▪ **Planes Operativos Anuales de las unidades.**<br>▪ **Acuerdos de desempeño.**<br>▪ **Guía para la elaboración del POA.** | |
| 3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). | La Institución realiza cada año su programación operativa. Dentro del proceso de actualización 2017-2021, se han considerado una serie de iniciativas estratégicas cuya ejecución está bajo la responsabilidad de las diferentes unidades organizativas. La implementación de estas iniciativas, contempla el logro de resultados esperados.<br><br>Cabe destacar, que el PEI contiene los objetivos estratégicos por focos y sus respectivos indicadores de éxito, con los cuales se medirán los resultados esperados. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan Estratégico Institucional 2017-2021.**<br>▪ **Plan Operativo DGJP.**<br>▪ **Informe final PEI y POA.** | |
| 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. | El proceso de formulación de los planes se realiza con el involucramiento de todas las áreas. Una vez concluida la fase de consulta y recepción de propuestas, se comparten las consideraciones finales. De igual forma en las reuniones de staff, se comparten los resultados parciales de los informes de monitoreo.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Correo de coordinación para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y Plan Estratégico Institucional (PEI).**<br>▪ **Correos internos notificando la puesta en marcha del POA y PEI.**<br>▪ **Reuniones trimestrales de Staff para revisión de avances de los distintos planes y novedades.**<br>▪ **Socializaciones de políticas y/o lineamientos nuevos.**<br>▪ **Listado de asistencia y convocatoria.**<br>▪ **Retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades.**<br>▪ **Correos de comunicación interna.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **La publicación final del POA.** | |
| 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. | En la DGJP contamos con una metodología para el monitoreo y evaluación de los Planes Operativos Anuales, así como del Plan Estratégico Institucional.<br><br>Como parte de la implementación del PEI 2017-2021, hemos realizado la automatización del proceso de seguimiento del PEI y POA, a través de la plataforma eMart Suite, todas las Unidades pueden evaluar las iniciativas/ actividades/ subactividades bajo su responsabilidad.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informes de Seguimiento del POA.**<br>▪ **Seguimiento Plan Estratégico.**<br>▪ **Correos de seguimiento al cumplimiento de Planes operativos.**<br>▪ **Sistema eMart Suite.**<br>▪ **Pantalla para la evaluación dentro de la plataforma.**<br>▪ **Estadísticas dentro de la plataforma.**<br>▪ **Guía para el Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos Anuales.** | |
| 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). | La Institución posee la Planificación Estratégica 2017-2021, que cuenta con sus indicadores a largo plazo vinculados a los objetivos estratégicos. También se elaboran los Planes Operativos Anuales que a su vez son monitoreados semestralmente. | No se han desarrollado métodos de medición entre productos y servicios e impacto. |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Guía para el Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos Anuales.**<br>▪ **Sistema eMart Suite.**<br>▪ **Pantalla para la evaluación dentro de la plataforma.**<br>▪ **Estadísticas dentro de la plataforma.**<br>▪ **Seguimiento al Plan Estratégico Institucional.**<br>▪ **Seguimiento Planes Operativos**<br>▪ **Mediciones de Satisfacción Externas.** | |
| 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. | A partir de la formulación del PEI 2017-2021, se incorporó dentro del proceso una fase de revisión anual de las iniciativas e indicadores, con la finalidad de ajustar las metas u objetivos de acuerdo a lo avances alcanzados o cambios en el entorno. Dicha etapa se realizará con cada responsable y los involucrados correspondientes.<br>Los Planes Operativos son revisados trimestralmente, con la finalidad de adecuarlos a los cambios en la gestión y a los recursos asignados.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informes de monitoreo semestral.**<br>▪ **Planes Operativos.**<br>▪ **Convocatoria para la revisión y actualización del PEI.**<br>▪ **Registro de asistencia.**<br>▪ **Correos de propuestas y** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **observaciones.** | |

## SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias ) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. | La Institución para desarrollar una cultura de innovación a través de la formación cuenta con un Plan de Capacitación donde se forma el personal.<br>Como nos encontramos en el proceso de desconcentración, hicimos un acercamiento con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), para socializar las buenas prácticas relacionadas a la ejecución de procesos administrativos y financieros.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Plan de capacitación 2018-2019.**<br>▪ **Correo electrónico.**<br>▪ **Minuta de reuniones.**<br>▪ **Registro de participación.** | |
| 2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. | En la formulación del PEI 2017-2021, se definieron indicadores de resultados y de éxito, con los cuales se dará seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos. Es importante destacar que el seguimiento a los indicadores estratégicos y operativos se realiza a través de la plataforma tecnológica implementada.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **PEI 2017-2021.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **La matriz de monitoreo del POA.**<br>▪ **Plataforma de seguimiento y monitoreo indicadores PEI en el <u>EmarSuite.</u>** | |
| 3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. | Existen diversidad de Sistemas que procuran la mejora y agilidad en los servicios, como el SIJUPEN versión 1.0, SJP 1.0 (en fase de desarrollo) y Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC.<br>Igualmente se ha implementado un sistema de turnos para la atención a los pensionados (E-flow), así como una estación para auto gestionar determinados servicios de pensiones.<br>Portal institucional acorde a los lineamientos del órgano rector.<br>Se han automatizado (9) de los servicios que ofrece la Institución, en el marco del programa República Digital.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Portal institucional.**<br>▪ **Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC.**<br>▪ **Sistema E-Flow.**<br>▪ **Sistema SIJUPEN/SJP.** | |
| 4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.). | | No se evidencia. |
| 5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | En la Institución se realizan esfuerzos para la gestión de los recursos necesarios que permitan ejecutar los cambios planificados, ya que nos basamos en unos lineamientos | |

| | | |
|---|---|---|
| | para la articulación del Plan de Compras, Planificación de Recursos Humanos, Plan Operativo y Presupuesto.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Lineamientos para la articulación del Plan de Compras.**<br>▪ **Planificación de Recursos Humanos.**<br>▪ **Plan Operativo y Presupuesto.** | |
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. | | No se evidencia. |
| 7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. | La DGJP está ejecutando proyectos con miras a la utilización de las herramientas electrónicas en los diferentes servicios que se ofrecen a los ciudadanos, como por ejemplo la inserción de formularios de solicitud de algunos servicios en nuestra página Web. Además se ha implementado un sistema de turnos para la atención a los pensionados, una estación para auto gestionar determinados servicios de pensiones, así como una nueva versión del sistema SIJUPEN/SJP, con miras a obtener mejores controles en los procesos y enlazarlo con otros sistemas de la Institución.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Página Web DGJP**<br>▪ **Subportal de Transparencia.**<br>▪ **Sistema de turnos E-flow.**<br>▪ **Sistema SIJUPEN/SJP.** | |

## CRITERIO 3: PERSONAS

*Considerar lo que hace la organización para:*

### SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. | La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones, realiza el Plan de Capacitación basado en las necesidades detectadas en la evaluación de desempeño y el Diseño del Programa de Formación. Implementamos programas de integración y deportes. Además realizamos encuestas de clima organizacional, de gerencia y liderazgo.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Plan de Capacitación.**<br>▪ **Encuesta de clima organizacional y de gerencia y liderazgo.**<br>▪ **Grupo deportivo de softball de la Institución.**<br>▪ **Planeación de RRHH.** | |
| 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). | Basándose en los resultados esperados que han sido definidos en el Plan Estratégico Institucional, la División de Recursos Humanos ha programado la realización de diplomados, cursos, talleres, seminarios y gestionando becas internacionales, para contribuir a la profesionalización y desarrollo de funcionarios y empleados.<br>También se ha iniciado la implementación del modelo de gestión por competencias en | |

| | | |
|---|---|---|
| | todos los subsistemas de RRHH.<br>Hemos contratado personas con discapacidad física. Poseemos flexibilidad y cambios de horarios y otorgamiento de permisos por estudio para apoyar la profesionalización de los empleados.<br><br>La Institución da cumplimiento a la Ley 41-08, en el tema de las licencias de maternidad y paternidad. Se le dio inicio al proceso de implementación del nuevo beneficio de afiliación a los Planes de Salud Complementarios, el cual entró en vigencia en julio 2018.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Realización de diplomados, cursos, talleres y seminarios.**<br>▪ **Registro de participantes.**<br>▪ **Becas Internacionales.**<br>▪ **Sistema de Gestión de Evaluación del Desempeño basado en competencias.**<br>▪ **Oficios y correos permisos especiales.** | |
| 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. | La Institución cuenta con los Manuales de Cargos, aplicación de pruebas técnicas y psicométricas en reclutamiento y selección, evaluación del desempeño por competencia.<br>Misión y valores de la Institución definidos y socializados mediante los canales de comunicación establecidos.<br><br>Además se ha iniciado la implementación del modelo de gestión por competencias en | |

| | | |
|---|---|---|
| | todos los subsistemas de RRHH.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Evaluación del Desempeño basado en competencias.**<br>▪ **Manual de Cargos.**<br>▪ **Plan de Capacitación.**<br>▪ **Socialización de la Misión y Valores de la Institución mediante los canales de comunicación establecidos.** | |
| 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. | La DGJP cuenta con políticas y procedimientos de RRHH y manuales de descripción de cargos aprobados.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Manuales de Descripción de Cargos aprobados de la estructura actual vigente.**<br>▪ **Escala salarial.** | |
| 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). | En la DGJP existen procesos y procedimientos aprobados de los subsistemas de RRHH e incentivos por desempeño a todo el personal. Además, se realizaron jornadas con el personal, a los fines de socializar la metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Incentivos por desempeño al personal.**<br>▪ **Metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias.** | |

| | | |
|---|---|---|
| 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. | Existen Manuales de Cargos elaborados bajo el modelo de competencias. Además un diccionario de competencias y los diccionarios de comportamientos y preguntas.<br>Realizamos concursos internos y externos de acuerdo con el Reglamento y el Instructivo de Reclutamiento y Selección de Personal para la Carrera Administrativa.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Manuales de Cargos.**<br>▪ **Diccionario de competencias**<br>▪ **Personal incorporado a carrera administrativa mediante concurso público laborando en la Institución.** | |
| 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura. | La gestión de Recursos Humanos se realiza a través del sistema Eikon y el SASP (Sistema de administración de servidores Públicos).<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Sistema Eikon.**<br>▪ **Sistema SASP.**<br>▪ **TRANSDOC.** | |
| 8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión). | La DGJP realiza concursos internos y externos, ya que contamos con el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, como establece el Reglamento No. 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal sobre igualdad de oportunidades. Contamos con colaboradores de edad avanzada, discapacitados y hay libertad de credo. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Proceso de reclutamiento y selección según el reglamento No. 524-09 de la Ley 41-08 de Función Pública.**<br>▪ **Manual de cargos.**<br>▪ **Plan de capacitación 2018.** | |

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. | La DGJP identifica las capacidades mediante la evaluación de desempeño, Formulario Diagnóstico de Capacitaciones y Plan de Capacitación y Desarrollo. Aplicación de evaluaciones psicométricas y entrevistas en el proceso de reclutamiento y selección de personal. Análisis de perfiles de puestos versus ocupantes (cuadro de análisis).<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Evaluaciones de Desempeño.**<br>▪ **Diagnóstico y Plan de Capacitación y Desarrollo.**<br>▪ **Resultados de las evaluaciones psicométricas del proceso de reclutamiento y selección de personal.**<br>▪ **Cuadro de análisis.** | |
| 2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades | La DGJP elabora anualmente el Plan de Capacitación, en base al estudio de detección de necesidades de capacitación, | No se evidencia socializar las estrategias para el desarrollo de las capacidades. |

| | | |
|---|---|---|
| actuales y futuras de la organización y de las personas. | los resultados de las evaluaciones del desempeño y los requerimientos de los planes operativos anuales.<br>También se dispone de los Programas cursos del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) e INAP.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Formulario de detección de necesidades de capacitación.**<br>▪ **Plan de capacitación 2018.**<br>▪ **Resultados de las evaluaciones del desempeño.**<br>▪ **Programas cursos del CAPGEFI e INAP.** | |
| 3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas. | En la DGJP existe un plan de formación para todos los niveles de la Institución y en la evaluación del desempeño se tiene un acápite para el plan de desarrollo del colaborador evaluado.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Formulario de la Evaluación del Desempeño.**<br>▪ **Plan de desarrollo de cada colaborador.**<br>▪ **Plan de Capacitación 2018.** | |
| 4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores. | Dentro del Plan de Capacitación se indican las charlas y cursos de formación dirigidas al personal de gerencia. Además de fomentar la participación del personal de gerencia en las distintas actividades relacionadas a gerencia y liderazgo**.**<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Plan de Capacitación 2018.** | |

| | | |
|---|---|---|
| 5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). | La Institución cuenta con políticas y procedimientos de inducción, capacitación del programa de Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y CAPGEFI.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Inducción Institucional**<br>▪ **Capacitación Programa de Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso.**<br>▪ **Código de ética.**<br>▪ **Registros de participantes.** | No se evidencia el acompañamiento individualizado al personal de nuevo ingreso. |
| 6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. | Se realiza promoción interna con la finalidad de dar oportunidad de crecimiento al personal de la Institución, así como los procedimientos establecidos para los traslados y promociones.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Promoción interna. Procedimientos establecidos para los traslados y promociones.**<br>▪ **Promociones del personal.**<br>▪ **Traslado de personal.** | |
| 7. Desarrollar y promover 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). | En la DGJP se desarrollan y promueven métodos modernos de formación para nuestros colaboradores. Asimismo participación en foros sobre temas de interés.<br><br>**Se evidencia con:** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Curso Internacional sobre Dirección Pública, Gestión de Personas y Relaciones Laborales (EIAPP/CLAD).**<br>▪ **Participación en diferentes Foros.**<br>▪ **Correo electrónico.** | |
| 8. Planificar 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. | Desde el MH, se ha socializado el Código de Ética Institucional a todos los colaboradores y se han impartido charlas y simulacros sobre gestión de riesgos. Además de la charla del Régimen Ético y Disciplinario de la 41-08 de Función Pública y Reglamento No. 523-09 de Relación Laborales.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Formación en tema de ética.**<br>▪ **Socialización del Código de Ética Institucional.**<br>▪ **Charlas y simulacros gestión de riesgos.**<br>▪ **Fotos.**<br>▪ **Registro de participantes.** | |
| 9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio. | | No se evidencia. |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | En la DGJP incentivamos la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Correo electrónico.**<br>▪ **Reinscripción de los estudios.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Acción de personal de cambio de designación**. | |

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. | En la DGJP el dialogo, la motivación y la comunicación abierta para el trabajo en equipo de nuestros colaboradores es una cultura, ya que hacemos reuniones de trabajo entre áreas funcionales. Instancias de coordinación interna, ayudas memorias de las reuniones con los acuerdos realizados. El Director General a fin de año realizó un acercamiento con las áreas y sus colaboradores (encuentro navideño y elefante blanco).<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Memorias de las reuniones.**<br>▪ **Reuniones de trabajo entre áreas funcionales.**<br>▪ **Fotos desayunos con el Director General y las áreas.**<br>▪ **Informaciones difundidas por el correo institucional.**<br>▪ **Revista "Somos Hacienda".** | |
| 2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)). | Desde el MH utilizamos como herramienta la conformación de equipos de trabajo multidisciplinario para temas relacionados a su quehacer. Encuestas para medir la satisfacción con respecto al día de | . |

| | | |
|---|---|---|
| | integración/madres/secretarias. Encuesta para medir el nivel de satisfacción con los servicios de la cafetería del MH. Encuesta de clima y gerencia.<br>En el marco del PEI, están en proceso de implementación programas para fomentar el aporte de ideas que mejoren los procesos internos y externos.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Resultados encuesta de satisfacción con respecto al día de integración/madres/secretaria.**<br>▪ **Resultados encuesta nivel de satisfacción servicios de la cafetería del MH.**<br>▪ **Desayunos entre el Ministro y el personal de la Institución.**<br>▪ **Encuesta de beneficios laborales.**<br>▪ **Resultados encuesta de clima y liderazgo.**<br>▪ **Plan de acción encuesta de clima.** | |
| 3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | La realización del PEI de la DGJP fue un proceso participativo donde se involucró al personal de todos los niveles para su elaboración, de igual manera con los Planes Operativos de la Institución.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Listado de asistencia trabajos del PEI.**<br>▪ **Plan Operativo**. | |
| 4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y | La DGJP procura el conceso y acuerdo | |

| | | |
|---|---|---|
| empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de consecución mediante los acuerdos de desempeño. Además de que las unidades organizativas, elaboran sus planes operativos anuales en un proceso participativo entre empleados y directivos.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Acuerdos de Desempeño firmados**.<br>▪ **Listado de asistencia proceso de elaboración de los planes operativos.** | |
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. | Desde el MH se aplican diversas encuestas, dentro de las cuales podemos mencionar: encuesta de clima y gerencia, preferencias deportivas, encuesta de preferencia servicios de cafetería, encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por el proveedor contratado y encuesta de beneficio.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Cuestionario de encuestas.**<br>▪ **Resultados de encuestas.** | |
| 6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. | En la Institución aseguramos que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los directores, ya que se aplica una encuesta gerencial y de desarrollo organizacional.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Encuesta Gerencial y de Desarrollo Organizacional.**<br>▪ **Informe y resultados**. | |

| | | |
|---|---|---|
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | Desde el MH poseemos programas enfocados en la mejora de las condiciones ambientales del trabajo, como son: el programa de salud, seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales, el programa de recreación e integración del personal. También ha establecido el comité de emergencia, los diferentes subcomités y se ha elaborado el plan de emergencia institucional. Además contamos con un dispensario médico.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Programa de salud, seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.**<br>▪ **Programa de recreación e integración del personal.**<br>▪ **Comité de emergencia.**<br>▪ **Plan de emergencia institucional.**<br>▪ **Políticas de medio ambiente.**<br>▪ **Señalización de los Sistemas de Seguridad.**<br>▪ **Dispensario médico.** | |
| 8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. | En la DGJP garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores, ya que somos flexibles con el horario y cambios de horarios, además otorgamos permisos para apoyar la profesionalización de los colaboradores, así como las licencias con disfrute de sueldos para estudios fuera del país. Desarrollamos actividades de integración, le concedemos el día libre por su cumpleaños y permisos especiales por | |

| | | |
|---|---|---|
| | maternidad o paternidad.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Registro permisos de estudio.**<br>▪ **Registro permisos día libre por su cumpleaños.**<br>▪ **Permisos especiales.**<br>▪ **Registro licencias con disfrute de sueldo para estudios fuera del País.**<br>▪ **Sala amiga de lactantes.**<br>▪ **Fotos de actividades de integración.** | |
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | La Institución posee facilidades para empleados con discapacidad. Tales como: creación de rampas de acceso, baños y pasamanos para personal con necesidades especiales en entrada principal y ascensor con capacidad de 800 kg. Contamos con parqueos para personas con discapacidad y embarazadas.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Creación de rampas de acceso, baños y pasamanos para personal con necesidades especiales.**<br>▪ **Ascensor con capacidad de 800 kg.**<br>▪ **Parqueos para personas con discapacidad y embarazadas.**<br>▪ **Ayudas a empleados.** | |
| 10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y | Se realizan actividades deportivas semanales y torneos entre los equipos (softball). El día del natalicio, el empleado puede tomar el día libre. Reconocimiento al personal por | |

| | | |
|---|---|---|
| deportivas, centradas en la salud y bienestar). | antigüedad. La celebración del día de integración. Programa de salud, seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales. Asimismo existen disposiciones internas de los Encargados de Área, de permitir que el personal se retire de sus laborales antes de su horario habitual, por el cumplimiento de las metas semanales.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Correos de convocatoria.**<br>▪ **Fotos celebración de actividades deportivas.**<br>▪ **Fotos celebración de actividades del día de la mujer.**<br>▪ **Fotos de los desayunos con el personal.**<br>▪ **Registro permiso día libre por su cumpleaños.**<br>▪ **Programa de salud, seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.**<br>▪ **Correos permiso retiro horas antes del horario habitual.** | |

## CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

*Considerar lo que la organización hace para:*

### SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo | Como parte de uno de los objetivos institucionales plasmados en nuestro PEI | |

| | | |
|---|---|---|
| de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.). | 2017-2021, se encuentra la identificación de nuestros socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, con los cuales esta DGJP, ha establecido algún tipo de alianza, acorde a la funcionalidad de cada uno.<br><br>Acuerdos de la DGJP con las siguientes entidades:<br>-Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, para el otorgamiento de transporte totalmente gratis a los pensionados.<br>-Acuerdo interinstitucional con Ministerio de Obras Públicas (DIGESET (AMET) e INTRANT), para facilidad paso peatonal nuevas instalaciones DGJP.<br>-Óptica Báez, Óptica Oviedo y Óptica Integral, para el suministro de lentes y exámenes visuales a los pensionados a precios especiales.<br>-Centro Médico Alcántara y González, para el ofrecimiento de todos los servicios a los Pensionados de la DGJP con un 20% de descuento.<br>-Acuerdo con la Funeraria Blandino, para el ofrecimiento de servicios fúnebres a los pensionados de la DGJP con tarifas especiales.<br>-Acuerdo entre la DGJP y el INVI para facilidades de viviendas.<br>-Acuerdo Clínica Cruz Jiminian.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **PEI 2017-2021 de la DGJP.**<br>▪ **Acuerdo de la Dirección** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado con las siguientes entidades:**<br>▪ **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.**<br>▪ **Óptica Báez, Óptica Oviedo y Óptica Integral.**<br>▪ **Centro Médico Alcántara y González.**<br>▪ **Acuerdo con la Funeraria Blandino.**<br>▪ **Acuerdo entre la DGJP y el INVI.**<br>▪ **Comunicación de solicitud acuerdo MOPC.**<br>▪ **Acuerdo Clínica Cruz Jiminian.** | |
| 2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. | En la Institución existen acuerdos realizados con diferentes instituciones cuyo procesos operativos se vinculan con esta DGJP, esto con la finalidad de eficientizar los procesos vinculados entre sí. Se mencionan entre estas:<br>-Acuerdos con la JCE para: la identificación de pensionados fallecidos no reportados en la DGJP, por sus familiares, esto mediante el cruce de Padrón de JCE y la colaboración de normalización y cedulación de pensionados indocumentados.<br>-Cruce de información de los cementerios con los diferentes Ayuntamientos para la identificación de pensionados fallecidos.<br>-CAFGEFI para coordinación y ejecución de programa de capacitación de funcionarios y empleados de la DGJP.<br>-CNSS en convenio de Seguridad Social España y República Dominicana. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Otros Acuerdos:<br>-Acuerdo para el Fortalecimiento de la Transparencia Documental (TRANSDOC) con el PNUD.<br>-Acuerdo de Reforestación<br>-Acuerdo reciclaje Banco Popular.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Carta solicitud dirigida a Ayuntamientos.**<br>▪ **Convenio España y República Dominicana en Seguridad Social d/f 01/07/2004. En vigor 01/07/2006.**<br>▪ **Acuerdos firmados**. | |
| 3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. | La DGJP fomenta y organiza colaboraciones especializadas con las diferentes instituciones del sector, las cuales por su funcionalidad se relacionan con la Dirección de Pensiones. Dentro de estas se mencionan:<br>-Acuerdos con la JCE para la consulta del padrón en línea.<br>-Banco de Reservas para los préstamos de pensionado feliz, Registro de poderes de Representación de pensionados, Pago a pensionados indocumentados, Disponer de un funcionario de BR en instalaciones de sede DGJP.<br>-SENASA mediante plan transitorio de salud para pensionados a partir de enero 2010, mediante decreto presidencial no. 18-19; Plan especial de salud para los trabajadores del área de la salud decretos 208-209-210 del año 2016 y Policía | |

| | | |
|---|---|---|
| | nacional; Afiliación Seguro Familiar de Salud del Régimen Subsidiado a pensionados con ingresos inferiores al salario mínimo nacional, mediante resolución no. 422-04 d/f 08/06/2017, del CNSS; además de disponer en Sede DGJP un funcionario del SENASA para canalización y/u orientación sobre afiliación, carnetización y cobertura de plan de salud.<br>-Colegio Médico Domiciano a través del acuerdo del gobierno dominicano y trabajadores que benefició a 6,500 servidores de ese sector que cumplían con requisito de edad y antigüedad en el servicio con el beneficio su pensión en base a su último salario, mediante los decretos presidenciales 208, 209 y 210 del año 2016.<br>-Encuentro Socialización entre Instituciones Asociadas Sectores Jubilaciones y Pensiones pertenecientes a la Región II, Provincia Santiago.<br>-SENASA Región Norte, en Jornada de Prevención de Riesgo Cardiovascular en las instalaciones de la oficina regional conmemoración del Día del Envejeciente.<br>Capacitación del personal de INABIMA en el área de Pensiones.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos.**<br>▪ **Fotos.**<br>▪ **Correos de solicitud de requerimientos.**<br>▪ **Comunicaciones de solicitud.**<br>▪ **Decretos y Resoluciones.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Presupuesta celebración día del envejeciente.** | |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | | No se evidencia. |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | Como parte de nuestro rol a nivel institucional se encuentra el administrar eficientemente el Sistema Previsional de Reparto a cargo del Estado, atender de forma oportuna el pago de las pensiones de los afiliados pasivos y monitorear la gestión del Sistema Dominicano de la Seguridad Social y las distintas unidades del Estado vinculadas, todo lo cual nos indica que es imperativo para nuestra Institución identificar las necesidades de alianzas con los diferentes grupos de interés vinculados al sector. Plasmado en nuestro Plan Estratégico Institucional 2017-2021 a través de las siguientes iniciativas:<br><br>3.3-Gestionar beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.<br><br>1.4.5-Afiliar la DGJP a los principales organismos internacionales de la Seguridad Social (OISS, CEISS) para establecer alianzas de cooperación técnica e intercambio profesional.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **PEI 2017-2021.** | |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | El alcance y nivel de responsabilidad de cada socio vinculado a la DGJP, se encuentra definido mediante acuerdos y/o | |

| | | |
|---|---|---|
| | convenios de colaboración, así como mediante la instrucción de decreto presidencial.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Acuerdos en general.**<br>▪ **Transferencia cartera de la Caja de Choferes a la DGJP.**<br>▪ **Transferencia cartera Policía Nacional a la DGJP.**<br>▪ **Pago transitorio pensiones del Ministerio de Educación en nómina de la DGJP.** | |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación. | | No se evidencia. |
| 8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. | En la DGJP se intercambian experiencias y buenas prácticas con otras instituciones del sector, así como con organismos nacionales e internacionales con el propósito de incorporar mejoras tanto a nivel de procesos como a nivel normativo.<br><br>En el 2018 se intercambiaron buenas prácticas sobre los diferentes Sistemas de Jubilaciones y Pensiones de Panamá y Colombia, buscando fortalecer e implementar posibles mejoras al Sistema de Pensiones Dominicano y además la posibilidad de realizar acuerdos de cooperación interinstitucional.<br><br>Recientemente el instituto Nacional de Bienestar Magistral (INABIMA), nos solicitó intercambiar buenas prácticas sobre todo el proceso de atención al público de nuestra Institución. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Registro de participación.**<br>▪ **Fotos de los eventos.**<br>▪ **Capacitaciones.**<br>▪ **Invitaciones.**<br>▪ **Correos de solicitud.**<br>▪ **Fotos.** | |
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. | En la DGJP los criterios para la selección de proveedores se encuentran definidos por la Ley de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Ley 340-06 de Compras y Contrataciones.**<br>▪ **Plataforma SIGEF**. | |

## SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.). | La Dirección de Pensiones desarrolla una política proactiva de información enmarcada a garantizar a nuestros ciudadanos/clientes la calidad de los servicios que ofrecemos, la DGJP cuenta con su portal institucional, Subportal de Transparencia, cuenta en las diferentes redes sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información, Comunicados de Prensa, así como nuestra Carta de Compromisos la cual se encuentra en proceso de finalización.<br><br>**<u>Se evidencias con:</u>** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Portal DGJP**<br>▪ **Subportal Transparencia. Presencia en Redes Sociales.**<br>▪ **Oficina Libre Acceso a la Información.**<br>▪ **Comunicados de Prensa.**<br>▪ **Carta Compromiso (en proceso de aprobación).** | |
| 2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil. | La DGJP anima a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades y requisitos mediante la Encuesta de Satisfacción del portal Web y de manera presencial.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informes Encuesta de Satisfacción 2018.** | |
| 3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad. | La DGJP cuenta con planillas de encuestas de medición de servicios, como herramienta de recolección de información, para identificar las necesidades y conocer los intereses de nuestros ciudadanos clientes, estas planillas se encuentran disponibles en nuestro portal institucional, de manera presencial a través de nuestros colaboradores mediante dispositivo electrónico de Tableta. Las informaciones recabadas en dichas encuestas son utilizadas en la toma de decisiones para ser aplicados en la mejora de los servicios ofrecidos.<br><br>Además el Director General, participa de reuniones con distintas Asociaciones de Pensionados y Grupos de Interés.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Planilla de Encuesta de Satisfacción disponible en Tableta y Portal DGJP.**<br>▪ **Informes Encuesta de Satisfacción.**<br>▪ **Fotos de encuentros Director de Pensiones**. | |
| 4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). | En la DGJP contamos con mecanismos de recolectar informaciones, como son mediante el buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias de nuestros ciudadanos/clientes. Información que es analizada para identificar quejas y sugerencias y medios de subsanación de la misma.<br>Además contamos con la encuesta de satisfacción del portal Web y de manera presencial.<br>Línea 311.<br>Establecimiento de la Oficina de Acceso a la Información.<br>Info-DGJP.<br>Chat redes sociales.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias en Sede DGJP y Regional Norte.**<br>▪ **Matriz seguimiento Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.**<br>▪ **Informes Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.**<br>▪ **Informes Encuesta de Satisfacción.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Estadísticas de libre acceso a la información.**<br>▪ **Reportería Chat redes sociales**. | |
| 5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet). | A través del Portal institucional y en su Subportal de Transparencia, se evidencia la diafanidad de la gestión de la DGJP. En la Sección Noticias del Portal, se presentan las informaciones, memoria anual y noticias relevantes de la Dirección de Pensiones, así como de las instituciones vinculadas al sistema.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Subportal de Transparencia Portal DGJP.**<br>▪ **Memorias Institucionales Anuales.** | |
| 6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). | | No se evidencia. |
| 7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio. | Se evidencia la Institución cuenta con un equipo de colaboradores y profesionales del área disponibles para ofrecer charlas sobre Sistema Previsional de Reparto, Procesos y Normativas Institucionales; las cuales son impartidas a funcionarios públicos afiliados al sistema, personal de RRHH de dichas instituciones y personal de dirección. En ese mismo orden, se dispone de Brochures de servicios ofrecidos y Guías Institucionales, así como la orientación a ciudadanos, requerimientos de cada uno de nuestros procesos a través del Portal DGJP. | |

| | | |
|---|---|---|
| | En lo referente a nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, se contemplan los indicadores de calidad, para la medición de servicios de tiempo y amabilidad de los servicios comprometidos.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Notas de prensa.**<br>▪ **Fotos y registro de asistencia Charlas Institucionales.**<br>▪ **Brochures de servicios y Guía Institucional.**<br>▪ **Portal DGJP.**<br>▪ **Carta Compromiso al Ciudadano en proceso de aprobación**. | |
| 8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios. | La DGJP cuenta con un equipo de trabajo, procesos y monitoreo para la Depuración de nuestra Base de Datos, así como realizar las actualizaciones de datos requeridos a nuestros ciudadanos clientes, a través de nuestro Call Center y Servicios Electrónicos y el personal de Control de Sobrevivencia. Asimismo se dispone de herramienta de consulta del Padrón en Línea de la JCE.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Programa Ruta Visitas Domiciliarias.**<br>▪ **Solicitudes a Ayuntamientos para identificación de fallecidos en Cementerios.**<br>▪ **Informe de Gestión Depuración de Nómina.**<br>▪ **Informe de Call Center y** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Servicios Electrónicos sobre gestión de proceso de actualización de datos.**<br>▪ **Consulta Padrón en Línea Disponible.** | |

## SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. | La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones realiza sus requerimientos atendiendo a políticas y normativas aprobadas para su gestión financiera en el MH, la cual responde a las demandas institucionales previamente establecidas en el Plan Operativo Anual, Plan de Compras y Contrataciones, el presupuesto y su vinculación con el PEI.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **PEI 2017-2021.**<br>▪ **POA.**<br>▪ **Plan de Compras.**<br>▪ **Formulación Presupuestaria DGJP.** | |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | | No se evidencia. |
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | Aseguramos la transparencia de los procesos financieros, mediante la realización anual de nuestro anteproyecto de presupuesto, apegado a los dictámenes legales. La DGJP se encuentra en proceso de desconcentración a nivel institucional, razón por la cual algunas actividades de orden financiero se encuentran centralizadas en el MH. Los procesos | |

| | | |
|---|---|---|
| | financieros se realizan a través de la plataforma informática SIGEF; de la misma forma que el MH realiza las publicaciones de las informaciones presupuestarias y las ejecuciones del mismo, de acuerdo a los requerimientos de la DIGEIG.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Anteproyecto de presupuesto.**<br>▪ **Subportal de transparencia.**<br>▪ **Publicaciones de las informaciones presupuestarias y su ejecución a requerimientos de la DIGEIG.**<br>▪ **Levantamiento PACC y POA.** | |
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | La DGJP garantiza la gestión eficiente de los recursos financieros a través de la programación de los recursos, disponibles según su programación presupuestaria.<br>La contabilidad es gubernamental no se tiene contabilidad de costo.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Programación de ejecución presupuestaria.**<br>▪ **Presupuesto Institucional.** | |
| 5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). | La DGJP hace uso de los diferentes tipos de presupuestos, para dar respuesta a las diferentes necesidades de recursos de la Institución. Sistemáticamente realiza un presupuesto anual para los gastos rutinarios de la Institución y un presupuesto para el pago de la nómina de los pensionados del Estado, el cual es elaborado para dar respuesta a las necesidades de recursos del PEI y del POA. Para los proyectos | |

| | | |
|---|---|---|
| | especiales y de larga ejecución presupuestaria, se realiza un presupuesto plurianual y por proyectos.<br><br>Del mismo modo, realiza periódicamente la revisión y actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), indicando las variables que convergen en la Cadena de Valor Institucional: producción – presupuesto.<br><br>De igual forma, reporta trimestralmente a través del SIGEF los avances de la producción física y financiera. Anualmente verifica y actualiza su Estructura Programática SIGEF.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Presupuesto Institucional.**<br>▪ **Programas de presupuesto por proyectos.**<br>▪ **PEI.**<br>▪ **Plan Operativo.**<br>▪ **Plan Plurianual.**<br>▪ **Plan Anual de Compras y Contrataciones.** | |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | La DGJP cuenta con una Dirección Administrativa y Financiera, la cual realiza de manera coordinada con las distintas áreas que conforman la Institución la formulación, ejecución y modificación presupuestaria, a partir de resolución 01-2019, sobre desconcentración institucional del MH.<br><br>**Se evidencia con:** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Resolución Num.01-2019.**<br>▪ **Nueva Estructura Organizativa en borrador con la Dirección Administrativa y Financiera.** | |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | Las decisiones de inversión, control financiero y sostenibilidad de los servicios en nuestra Institución, son aplicadas en base a los criterios establecidos en el Plan Estratégico Institucional, en el Plan Operativo Anual y basándonos en el cumplimiento de la ley de compras.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **PEI.**<br>▪ **POA.**<br>▪ **Presupuesto DGJP.**<br>▪ **Actas comité de compras.** | |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | El Dpto. de Planificación y Desarrollo de la Institución, trimestralmente reporta a la DIGEPRES, la ejecución del presupuesto físico en el SIGEF. Se comparara lo ejecutado vs lo programado incluido en la referida plataforma, lo cual impacta directamente el Indicador del Poder Ejecutivo de Gestión Presupuestaria.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Reporte trimestral ejecución presupuesto físico remitido al MH y DIGEPRES.**<br>▪ **Resultados Indicador de Gestión Presupuestaria.** | |

## SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| | | |
|---|---|---|
| | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. | La Institución cuenta con sistemas de información que permiten gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos como son SIJUPEN, Sistema de Suministro, Transportación (SISTRAN), gestión de RRHH (EIKON) y de Correspondencia.<br>Sistema Onbase, Sistema de Inventario de Activos Fijos, Sistema Solicitud de Información OAI e INTRANET.<br>Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB) en el cual los ciudadanos pueden realizar consultas en línea y verificar el estatus de su solicitud.<br>Sistema de turno E-flow.<br>Sistema eMart Suite.<br>De igual manera el Ministerio y las Direcciones Generales de la Actividad Central, cuenta con su Sistema de Archivo y Correspondencia, alineado a lo establecido en la Ley general de archivo 481-08 y su reglamento de aplicación.<br>Está aprobado el Manual de Identidad Visual (borrador) y sus procedimientos, así como el preliminar de la tabla de retención documental.<br>También contamos con Políticas de Información y Comunicaciones aprobadas.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Sistema SIJUPEN.**<br>▪ **Sistema de Suministro. Sistema de gestión de RRHH** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **(EIKON) y de correspondencia.**<br>▪ **Sistema Onbase.**<br>▪ **Sistema de Inventario de Activos Fijos.**<br>▪ **Sistema de Solicitud de información OAI.**<br>▪ **INTRANET.**<br>▪ **Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC).**<br>▪ **Sistema de turno E-flow.**<br>▪ **Sistema eMart Suite.**<br>▪ **Sistema de Archivo y Correspondencia.**<br>▪ **Manual de Identidad Visual (borrador).**<br>▪ **Políticas de Información y Comunicaciones aprobadas.** | |
| 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. | La DGJP dispone de mecanismos de recolección de información de nuestros clientes externos, la cual es clasificada y almacenada, con el fin de elaborar los informes estadísticos cuatrimestrales, los cuales son utilizados para la identificación de áreas de mejora y aplicación del plan de acción; de la misma forma esta Dirección cuenta con un Departamento de Comunicaciones, el cual recaba las informaciones suministradas por nuestros clientes externos, a través de las redes sociales, notas de prensa, reuniones de nuestro Director General con Asociaciones de Pensionados, Comunicación radial, con fines de depuración y administración de la forma correcta. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe cuatrimestral de encuestas de satisfacción.**<br>▪ **Notas de prensa.**<br>▪ **Fotos de reuniones Director General con Asociaciones de Pensionados.** | |
| 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. | La Institución cuenta con procedimientos para garantizar la exactitud, fiabilidad, seguridad y la calidad de la información dada al público, a través de los diferentes portales y el subportal de transparencia.<br>Además políticas de información y comunicación, la matriz de informes y los procedimientos para la elaboración y publicación de dichos informes.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Manual de procedimientos.**<br>▪ **Políticas de información y comunicación.**<br>▪ **Matriz de informes y procedimientos para su elaboración.**<br>▪ **Plan Estratégico 2017-2021.**<br>▪ **Servidores de respaldo de información.** | |
| 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). | La DGJP cuenta con herramientas de comunicación interna como: el Outlook, intranet, carpetas compartidas por unidades organizativas, mural informativo, revista informativa MH, las cuales son usadas para difundir informaciones de interés para los empleados.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Outlook.**<br>▪ **Intranet.**<br>▪ **Mural Informativo.**<br>▪ **Carpetas Compartidas**<br>▪ **Revista Somos Hacienda.** | |
| 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). | La DGJP cuenta con manuales de políticas y procedimientos y guías de trabajo. Estos documentos son socializados con las áreas involucradas y difundidos por los diferentes canales de comunicación interna.<br>Programa de gestión por competencia, proceso de inducción y acompañamiento.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Manuales de políticas y procedimientos.**<br>▪ **Guías de Trabajo.**<br>▪ **Programa de gestión por competencia.**<br>▪ **Inducción y acompañamiento.** | |
| 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. | En la DGJP se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante y la presenta de forma sistemática y accesible para los usuarios.<br>Contamos con la oficina de libre acceso a la información y la línea 311.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Página web.**<br>▪ **Outlook.**<br>▪ **Redes Sociales.**<br>▪ **Notas de prensa.**<br>▪ **Encuesta de quejas, reclamos y sugerencias en la Página WEB.**<br>▪ **Buzón de sugerencias.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Formulario OAI en el Subportal de transparencia.**<br>▪ **Colocación de rampas.**<br>▪ **Estadísticas oficina de libre acceso a la información y la línea 311.** | |
| 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. | La Institución cuenta con manuales de políticas y procedimientos documentados, que permiten la continuidad de los trabajo. Además, contamos con acuerdos de becas para empleados capacitados en áreas específicas de trabajo, indicando que debe permanecer por mínimo dos años y ser multiplicador de los conocimientos adquiridos, a través de capacitaciones a sus equipos o compañeros de trabajo.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Manual de políticas y procedimientos documentados.**<br>▪ **Acuerdos de becas para empleados capacitados en áreas específicas de trabajo.**<br>▪ **Intranet.**<br>▪ **Outlook.**<br>▪ **Carpetas compartidas.** | |

## SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | La Institución tiene integrado a través del PEI y de los POA, los requerimientos en aspectos tecnológicos tanto de hardware | |

| | | |
|---|---|---|
| | como software para conseguir los objetivos y metas trazadas.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **PEI 2017-2021.**<br>▪ **POA**. | |
| 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. | | No se evidencia. |
| 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. | La Coordinación TIC´s, pone en práctica las políticas y controles tendentes a normar el uso de los equipos tecnológicos de la DGJP, en base a las políticas para el uso de los equipos tecnológicos del MH.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Políticas y controles para el uso de los equipos tecnológicos del MH.**<br>▪ **Registros de capacitación en los nuevos sistemas.**<br>▪ **Políticas de seguridad.**<br>▪ **Asistencia de Soporte Técnico.**<br>▪ **Manuales de usuario.**<br>▪ **Backups.** | |
| 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: | La Institución cuenta con una infraestructura tecnológica que permite la gestión eficiente de las tareas, conocimientos e interacción con grupos de interés. Automatización de procesos, capacitación de los usuarios, el área de Soporte Técnico, guarda registro de las incidencias de soporte informático, con miras a facilitar la solución de posibles | |

| | | |
|---|---|---|
| ✓ La gestión de proyectos y tareas<br>✓ La gestión del conocimiento<br>✓ Las actividades formativas y de mejora<br>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados<br>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. | casos que se presenten en el futuro.<br>Se realizan gestiones de proyectos y tareas a través de la plataforma Spiceworks.<br>Carpetas compartidas, Página Web, Intranet, Outlook.<br>Se evalúa el desempeño del personal técnico y se recomienda la capacitación del mismo, en las áreas que refleja la Evaluación del Desempeño. Además de las capacitaciones de los distintos software que poseemos como SIJUPEN, TRANSDOC, etc.<br>Página Web, redes sociales, correo electrónico.<br>Participación del área de redes y telecomunicaciones DAFI. | |
| 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. | Se evidencia que el Ministerio está desarrollando proyectos de automatización de procesos neurálgicos para la eficiencia de la gestión. Por ejemplo: Sistema de Recursos Humanos (Eikon), On-base, y SIGEM SIJUPEN, Solicitud de Exequátur y de Exoneraciones, así como el pago de línea de todos los servicios ofrecidos que conlleven costo.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Servicios en línea.**<br>▪ **Redes sociales.**<br>▪ **Sistema de RRHH (Eikon).**<br>▪ **On-base.**<br>▪ **SIGEF.**<br>▪ **SIJUPEN.** | |
| 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al | Proceso online para la consulta de estatus de pensionados. Solicitudes online de información a la OAI. Automatización de | |

| | | |
|---|---|---|
| cliente. | procesos internos (almacén y suministro, solicitud de bienes y servicios, solicitud de transportación, solicitudes de licencias, vacaciones y permisos, Sistema de Inventario de Activos Fijos, etc.).<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Servicios en línea.**<br>▪ **Solicitudes online de información a la OAI.**<br>▪ **Automatización de procesos internos.** | |
| 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. | Las políticas relacionadas con las TICS se actualizan constantemente de acuerdo a los cambios, si estos aplican. Actualización de manuales de políticas y procedimientos de usuarios.<br>Políticas de información y comunicación.<br>Participación en eventos relacionados con innovaciones.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Documento actualización de manuales de políticas y procedimientos.**<br>▪ **Políticas de información y comunicación.**<br>▪ **Registro de asistencia y fotos eventos relacionados con innovaciones.** | |
| 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. | Automatización del proceso de almacén y suministro; compras reducción uso papel, digitalización de documentos los cuales disminuyen el espacio físico demandado para archivo, etc. Se cuenta con una política de acceso a usuarios electrónicos. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Automatización del proceso de almacén y suministro.**<br>▪ **Digitalización de documentos.**<br>▪ **Política de acceso a usuarios electrónicos.** | |

## SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). | La Institución muestra una edificación remozada con ampliaciones. Se tiene contemplada la mudanza de la DGJP, para una nueva edificación a partir del mes de julio 2019.<br>Una primera fase se irán las áreas administrativa, julio de este año; en una segunda fase la adecuación de espacio para el archivo físico, noviembre de este año y en la tercera fase, el área de Atención al Público, diciembre 2019.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Planos y Procesos de la Nueva Edificación.**<br>▪ **Parqueos para empleados.**<br>▪ **Minuta de reuniones.** | |
| 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. | La edificación cuenta con espacios abiertos para el personal y visitantes, las oficinas están diseñadas con el concepto de cubículos.<br><br>Se tiene sistema de transporte para los empleados y la Institución está ubicada en | |

| | | |
|---|---|---|
| | un lugar de fácil acceso a la ciudadanía. Creación de rampa para personas con necesidades especiales (minusválidos). Se adecuo las instalaciones sanitarias del área de gestión de servicios de pensionados.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Planos y Procesos de la Nueva Edificación.**<br>▪ **Diseño de los cubículos.**<br>▪ **Parqueos para empleados.**<br>▪ **Sistema de transporte.**<br>▪ **Adecuación instalaciones sanitarias del área de gestión de servicios de pensionados.** | |
| 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. | Se evidencia que la Institución cuenta con planes preventivos, para el mantenimiento de los equipos y edificaciones. Distribución de los horarios por equipo de trabajo del personal de mayordomía y mantenimiento, procedimiento para solicitud de reparación de equipos (aire, luminaria y equipos tecnológicos).<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones.**<br>▪ **Distribución de los horarios por equipo de trabajo.**<br>▪ **Procedimiento para solicitud de reparación de equipos.** | |
| 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | Se evidencia que la Institución cuenta desde el MH con planes preventivos y procedimientos documentados para transportación, así como con un gestor | |

| | | |
|---|---|---|
| | energético y un plan de reducción de consumo. También se cuenta con un plan de racionalización del gasto energético, el cual contempla el cambio de luminarias para luces LED, uso de sensores de movimientos en áreas comunes y programación de aires acondicionados para encendido y apagado, automatización encendido\apagado de las bombas de agua. Creación del Comité de Eficiencia Energética.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones.**<br>▪ **Gestor energético.**<br>▪ **Plan de reducción de consumo.**<br>▪ **Plan de racionalización del gasto energético.**<br>▪ **Uso de sensores de movimientos en áreas comunes.**<br>▪ **Programación de aires acondicionados.**<br>▪ **Automatización encendido\apagado de las bombas de agua.**<br>▪ **Creación del Comité de Eficiencia Energética.**<br>▪ **Control de chequeo periódico de vehículos y motocicletas.** | |
| 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a | La Institución está ubicada en un lugar de fácil acceso al público y empleados, existen algunos parqueos disponibles. | |

| | | |
|---|---|---|
| aparcamiento o transporte público). | **Se evidencia con:**<br>▪ **Ubicación física de la Institución.** | |
| 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. | La DGJP participa en un proyecto de reciclaje, se han aprobado los procedimientos de entrada/salida AF, traslado y descargo de activos, así como de inventario de activo fijo (AF). Programa de reciclaje, reparaciones de mobiliarios.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Proyecto de reciclaje.**<br>▪ **Procedimientos de entrada/salida AF.**<br>▪ **Traslado y descargo de activos. Inventario de activo fijo (AF).**<br>▪ **Programa de reciclaje.**<br>▪ **Reparaciones de mobiliarios.** | |
| 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. | Ponemos a disposición nuestras instalaciones para las elecciones electorales.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Comunicación solicitando el edificio para las elecciones electorales.**<br>▪ **Fotos.** | |

## CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

### SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

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

| | | |
|---|---|---|
| 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. | La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), tiene definido sus procesos claves de acuerdo a las funciones que nos confiere la Ley No.494-06 y su Reglamento de Aplicación No.489-07, esto se verifica mediante el Mapa de Procesos.<br><br>Los procesos claves están identificados, descritos y documentados. Procedimientos identificados y documentados, los cuales están validados por las áreas responsables.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Mapa de Procesos.**<br>▪ **Listado de Procedimientos documentados.** | |
| 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). | La Institución cuenta con instrumentos para la documentación de políticas y procedimientos, dentro de los cuales se establecen las responsabilidades tanto del propietario del proceso como de sus ejecutores e involucrados.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Manual de Políticas y Normas de Operación para la DGJP.**<br>▪ **Formato de Descripción de Procedimiento.** | |
| 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. | La DGJP cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2017-2021, que contiene los objetivos de la organización, tomando en cuenta los grupos de interés y el entorno de la organización. | No se evidencia que se analicen y evalúen los riesgos y factores críticos de éxito. |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan Estratégico 2017-2021.**<br>▪ **Registro de participantes reuniones PEI 2017-2021.**<br>▪ **Seguimiento Planes operativos.**<br>▪ **Seguimiento al Plan Estratégico Institucional.**<br>▪ **Análisis FODA**. | |
| 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. | En la Institución existen lineamientos entre los procesos y procedimientos con el Plan Estratégico Institucional (PEI).<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Mapa de procesos y procedimientos.**<br>▪ **Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021.**<br>▪ **Informes de seguimiento al POA Institucional.** | |
| 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). | La DGJP realiza reuniones periódicas para el seguimiento del PEI y sus planes operativos con las diferentes áreas. Asimismo hacemos reuniones con algunos grupos de interés.<br><br>Relazamos encuesta de satisfacción sobre nuestros servicios en la unidad de atención al Pensionado y además contamos con un buzón de quejas y sugerencias, para la mejora de los procesos.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de seguimiento de** | No se evidencia que se involucre a todos los grupos de interés externo en el cambio de los procesos. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Plan Operativo.**<br>▪ **Coordinación reuniones del PEI.**<br>▪ **Fotos encuentros con los grupos de interés.**<br>▪ **Encuestas de satisfacción.**<br>▪ **Buzón de quejas y sugerencias.**<br>▪ **Informe encuesta de satisfacción.**<br>▪ **Matriz seguimiento buzón de quejas y sugerencias.**<br>▪ **Sistema de turno instalado.** | |
| 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. | La DGJP gestiona a través del Ministerio de Hacienda la asignación de los recursos, desde la elaboración de los planes operativos vinculados a los objetivos de la planificación estratégica de la organización.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan Estratégico Institucional.**<br>▪ **Plan de compras.**<br>▪ **Plan Operativo anual.**<br>▪ **Presupuesto anual Administrativo.** | |
| 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, | Desde el MH tiene normado a través de la Guía para la elaboración de procedimientos que todo proceso debe estar elaborado en base a la normativa legal que lo sustenta, teniendo que registrarse la misma y analizar su alcance y aplicación.<br>Cuando la normativa que rige un procedimiento cambia, éste también se modifica conforme a lo establecido en la nueva normativa. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Realiza análisis de procesos para su simplificación, mejora y automatización, cuando procede.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos.**<br>▪ **Formato de Descripción de Procedimientos.**<br>▪ **Simplificación de los procesos automatizados (online), en consonancia con lo demandado por República Digital).**<br>▪ **Página web de la DGJP.** | |
| 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | Se evidencia que la DGJP tiene en proceso la carta compromiso, a través de la cual se medirán los servicios y se establecerán indicadores.<br><br>Durante el proceso de revisión por parte de MAP, hemos realizado ejercicios de monitoreo interno de los tiempos, en los procesos que impactan los servicios que ofrecemos al ciudadano.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Carta Compromiso DGJP (en proceso de aprobación.)** | |
| 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). | Desde el MH, se monitorea la implementación de los sistemas para eficientizar la gestión administrativa y se medirán estos renglones.<br>Ver los reportes del sistema de almacén y suministro. | No se evidencia que se evalúe el impacto de los servicios y la administración electrónica. |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Reportes del Sistema de almacén y Suministro.**<br>▪ **Reportes del Sistema de Transportación SISTRAN.**<br>▪ **Reporte estadístico del TRANSDOC y SIJUPEN.** | |
| 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. | | No se evidencia. |

## SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. | Se evidencia que la DGJP cuenta con el mapa de procesos donde están identificados sus procesos claves, así como las entradas y salidas. También la documentación de los procesos/procedimientos claves.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Mapa de procesos.**<br>▪ **Procedimientos documentados.**<br>▪ **Poa's.** | |
| 2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). | La DGJP involucra a los ciudadanos clientes a través de los mecanismos de recolección implementados en la Sede y en la Oficina Regional Norte (ORN), para la mejora de los servicios ofrecidos por las mismas, a través de las encuestas de satisfacción de nuestros servicios. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Mecanismos de recolección de quejas y sugerencias.**<br>▪ **Encuentros con los grupos de interés externos (fotos, minutas).**<br>▪ **Informe buzón de quejas y sugerencias.** | |
| 3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización. | Se evidencia que la DGJP gestiona, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, la mejora de la calidad en los servicios. Para reforzar esta gestión, tenemos en proceso de aprobación la Carta Compromiso, la que contribuirá a la mejora continua de los servicios comprometidos y avanzar en los servicios que dependen de un tercero para su cumplimiento.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Aplicación de encuestas.**<br>▪ **Carta Compromiso (en proceso de aprobación).** | |
| 4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. | | No se evidencia. |
| 5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. | La DGJP ha desarrollado una vía de comunicación y entrega de servicio e información al ciudadano/cliente, a través de la página web.<br>Con la implementación de la página web, los ciudadano/clientes pueden obtener varios servicios online, de manera rápida y sin inversión. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Se evidencia que la Institución lleva información al ciudadano/cliente, a través del uso de las redes sociales.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Página Web (servicios en línea).**<br>▪ **Presencia en redes sociales Facebook, Twitter y YouTube.** | |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | La Institución dispone de información adecuada y fiable, a través de la de página WEB. La DGJP ha puesto a disposición del ciudadano/cliente, los canales de las redes sociales, para mantenerlos informados, como son: Facebook, Twitter y YouTube, donde se colocan las informaciones relacionadas con el quehacer de la Institución.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Página Web (servicios en línea).**<br>▪ **Presencia en redes sociales Facebook, Twitter y YouTube.** | |
| 7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.). | La DGJP promueve el acceso a la organización en horarios de apertura flexibles, para el ciudadano/cliente, a través del portal WEB, también divulga noticias, avisos y actividades de importancia, todas disponibles en consultas en línea y a través de las redes sociales.<br><br>Las informaciones requeridas por los ciudadanos son colgadas en el portal Web, formulario de solicitud de pensión y solicitudes en líneas. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Disponibilidad de horario corrido en nuestras oficinas, para servicios personalizados de 8:00am hasta las 4:00pm. Visitas a pensionados que por su condición de salud no pueden trasladarse a las oficinas.<br><br>Disponibilidad de folletos con informaciones sobre los servicios ofrecidos y requisitos.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Página Web Institucional.**<br>▪ **Redes sociales.**<br>▪ **Publicación de Noticias sobre temas de interés, avisos y actividades de importancia, para el ciudadano/cliente.**<br>▪ **Folletos de servicios y requisitos.** | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | La DGJP da respuestas a las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través de la página web y del buzón de sugerencias.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Buzón de quejas y sugerencias.**<br>▪ **Respuestas a las quejas y sugerencias.**<br>▪ **Matriz e informe de quejas y sugerencias.** | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | La cadena de prestación de los servicios de la organización, está definida en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano y en los indicadores del SISMAP.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Carta Compromiso (en proceso de aprobación).**<br>▪ **Ranking SISMAP.** | |
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. | La Organización ha realizado convenios y acuerdos interinstitucionales.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Acuerdos con la JCE**<br>▪ **Acuerdos con Ayuntamientos.**<br>▪ **Acuerdos con CAFGEFI.**<br>▪ **Acuerdos con CNSS.**<br>▪ **Acuerdo de Reforestación.**<br>▪ **Acuerdo reciclaje Banco Popular.**<br>▪ **Acuerdos con el INVI, entre otros.** | |
| 3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | | No se evidencia. |
| 4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales. | La DGJP desarrolla actividades de acercamiento con los ciudadanos/clientes, a través de charlas ofrecidas en las diferentes instituciones del Estado, sobre conocimiento de la Ley No.379-81, Sistema de Reparto. Además la Institución mantiene comunicación directa con las unidades de | |

| | | |
|---|---|---|
| | Recursos Humanos de estas instituciones con actividades relacionadas al proceso de solicitud de pensión.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Programación de charlas ofrecidas en las instituciones.**<br>▪ **Registros de participantes.**<br>▪ **Fotos.**<br>▪ **Correos de información y coordinación entre la DGJP e instituciones del Estado.** | |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | La DGJP, realiza intercambios laborales con las siguientes instituciones:<br><br>**Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS):** participamos de las reuniones con la Gerencia Previsional del Consejo y las distintas Comisiones permanentes y temporales sobre temáticas propias del Sistema.<br><br>**Superintendencia de Pensiones (SIPEN):** participamos de reuniones vinculadas a temas sobre el Sistema Reparto y representa al Ministro de Hacienda, junto al Viceministro del Tesoro, en el Comité Interinstitucional de Pensiones, que es el organismo que presenta al CNSS las iniciativas y proyectos para el mejoramiento y desarrollo del Sistema Dominicano de Pensiones.<br><br>**Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a La Seguridad Social** (**DIDA)**: colaboramos con la DIDA en el seguimiento a reclamos presentados tanto | |

| | | |
|---|---|---|
| | por afiliados del subsistema de reparto como por Jubilados y Pensionados de dicho Subsistema, vinculados a los servicios que ofrece esta DGJP. Asimismo, la DGJP participa en las reuniones del Comité Interinstitucional de Traspasos del Subsistema de Capitalización Individual al Subsistema de Reparto, conforme a la Resolución No. 289-03 emitida por el CNSS.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Intercambios laborales con las diferentes entidades del SDSS.**<br>▪ **Correos electrónicos.** | |
| 6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades. | | No se evidencia. |
| 7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades). | La DGJP trata los temas transversales con las diferentes áreas que lo conforman. Se tiene institucionalizado el trabajo en equipo de acuerdo al tema a tratar.<br>Asimismo, este año ha trabajado la Autoevaluación bajo el modelo CAF.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Guías de trabajo para las Unidades.**<br>▪ **Logística de trabajo Autoevaluación CAF.** | |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la…..*

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). | La medición de la imagen global de la Institución y su reputación, se evidencia en los resultados de las encuestas que se realizan, a través de los buzones de sugerencias (Sede y ORN) y mediante la encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la empresa encuestadora SIGMADOS, donde este año obtuvimos un 95% en la imagen global.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Encuesta de satisfacción.**<br>▪ **Informe de resultados.**<br>▪ **Informe de resultados Encuesta Satisfacción a la Calidad de la empresa SIGMADOS 2018.**<br>▪ **Mecanismo Recolección Opinión ORN.** | |
| 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | En la DGJP, por medio del buzón de sugerencias, se recopilan las quejas y sugerencias, de igual manera llevamos una | |

| | | |
|---|---|---|
| | matriz donde le damos el seguimiento correspondiente.<br><br>Asimismo en agosto del 2018, se realizó una encuesta de satisfacción, donde se midió la percepción de los clientes, a través de la empresa encuestadora SIGMADOS.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de resultados Encuesta Satisfacción a la Calidad SIGMADOS 2018.**<br>▪ **Buzón de sugerencias.**<br>▪ **Matriz seguimiento quejas y sugerencias de los clientes.** | |
| 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | La Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos en agosto del 2018, por la empresa SIGMADOS refleja que obtuvimos un 95% con relación a la accesibilidad.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de resultados encuesta SIGMADOS 2018.** | |
| 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). | La última evaluación que nos hizo la DIGEIG, tanto al MH como a sus dependencias, a febrero 2019, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 93 puntos.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Índice de transparencia DIGEIG.** | |
| 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, | La calidad, confianza y cumplimiento con los estándares de calidad de los Productos | |

| | | |
|---|---|---|
| calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). | y servicios, se puede evidenciar en los resultados de la encuesta realizada por la empresa SIGMADOS, sobre la Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, en agosto del 2018 y con el informe de resultados de la encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la regional.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de resultados encuesta SIGMADOS 2018.**<br>▪ **Informe de resultados de encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la ORN.** | |
| 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). | La diferenciación de los servicios, en relación con las diferentes necesidades de los clientes género/edad, se puede evidenciar en los resultados de la encuesta realizada por la empresa SIGMADOS, sobre la Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, en agosto del 2018 y con el informe de resultados de la encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la regional.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de resultados encuesta SIGMADOS 2018.**<br>▪ **Informe de resultados de encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la ORN.** | |
| 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). | Encuesta de Satisfacción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos en agosto del 2018, la misma fue realizada por la empresa SIGMADOS e informe de resultados de encuesta interna para medir el servicio de | |

| | | |
|---|---|---|
| | la DGJP y la regional.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de resultados encuesta SIGMADOS 2018.**<br>▪ **Informe de resultados de encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la ORN.** | |
| 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. | La correcta recepción de la información por los clientes ciudadanos, se puede evidenciar en los resultados de la encuesta realizada por la empresa SIGMADOS, sobre la Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, en agosto del 2018 y con el informe de resultados de la encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la regional.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de resultados encuesta SIGMADOS 2018.**<br>▪ **Informe de resultados de encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la ORN.** | |
| 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. | En la DGJP, contamos con el seguimiento continuo a los buzones de quejas y sugerencias, así como a la encuesta de satisfacción, tanto virtual con presencial a nuestros ciudadanos.<br><br>**<u>Se evidencia con</u>**:<br>▪ **Resultados encuestas (cada 4 meses).**<br>▪ **Seguimiento a los buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Informe de encuesta de satisfacción.**<br>▪ **Matriz encuesta de satisfacción.** | |
| 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | Los resultados de la encuesta, aplicada en el año 2018 por la empresa SIGMADOS, en lo que tiene que ver con el nivel de confianza de los clientes hacia la organización y sus productos/servicios, reflejaron que el 93% se siente satisfecho.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de resultados encuesta empresa SIGMADOS.** | |

### 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | En la DGJP realizamos una encuesta, tanto digital como presencial, para medir el servicio de la DGJP y la ORN.<br>Según las diferentes mediciones realizadas, todos los criterios a factores evaluados son ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes o muy buenos.<br><br>**<u>Se evidencia con</u>**:<br>▪ **Informes de resultados encuesta para medir el servicio de la DGJP y ORN.** | |
| 2. Sugerencias recibidas e implementadas. | La DGJP cuenta con una herramienta para | |

| | | |
|---|---|---|
| | medir el grado de satisfacción. La Institución ha recibido en el año 2018 a mayo 2019, (22) quejas y sugerencias, a través del buzón, a las cuales se les ha dado respuesta oportuna.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ Matriz seguimiento quejas y sugerencias.<br>▪ Informe buzón de quejas y sugerencias. | |
| 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | Desde el MH, en el mes de abril de este año, se aplicó una encuesta para medir el nivel de uso de una herramienta innovadora puesta a disposición de los usuarios clientes, para la consulta y seguimiento a las comunicaciones y servicios solicitados en la Institución. Esta herramienta se denomina Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). Según los resultados de esta encuesta, el 78% de los encuestados respondió no haber utilizado esta opción; Solo el 22% afirmó haberla utilizado.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe encuesta el nivel de uso de una herramienta, (TRANSDOC).** | |
| 4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. | | No se evidencian mediciones |
| 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. | Mediante nuestra herramienta del buzón de quejas y sugerencias, el área de calidad tramita las necesidades de nuestro grupo de interés a los responsables de las áreas y es comunicada su respuesta en un tiempo determinado al ciudadano pensionado, por | No se evidencian mediciones. |

| | | |
|---|---|---|
| | las vías correspondientes, como son: correo electrónico, llamadas telefónicas o presencialmente.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Matriz de seguimiento buzón de quejas y sugerencias**.<br>▪ **Correo info-DGJP.** | |

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | Los resultados de la encuesta por la empresa SIGMADOS reflejaron que el 94.5% se siente satisfecho con el horario de la Institución.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados encuesta empresa SIGMADOS 2018.** | |
| 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. | En la Institución contamos con un sistema de turno llamado E-flow que nos arroja la medición de tiempo de los servicios.<br>Según los últimos resultados de la encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de la ORN (mayo 2019), el 81.93% de los ciudadanos fue atendido en los primeros 15 minutos.<br>Los resultados de la encuesta realizada sobre el nivel de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos por SIGMADOS 2018, arrojaron que el 92% está satisfecho capacidad de respuesta.<br><br>**Se evidencias con:**<br>▪ **Informe de resultados medición** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **de tiempo Sistema E-flow.**<br>▪ **Informe resultados del estudio de tiempo realizado en la ORN.**<br>▪ **Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos SIGMADOS.** | |
| 3. Costo de los servicios. | | No se evidencian mediciones. |
| 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. | La disponibilidad de información acerca de la gestión de los distintos servicios, la podemos evidenciar mediante las encuestas de satisfacción.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe Encuesta de Satisfacción DGJP y ORN.**<br>▪ **Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos SIGMADOS 2018.** | |

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Número de canales de información y su eficiencia. | La DGJP cuenta con 9 canales de información y medimos su eficacia.<br><br>**<u>Se evidencias con:</u>**<br>▪ **Instagram.**<br>▪ **Facebook.**<br>▪ **Twitter.**<br>▪ **Página Web.**<br>▪ **Canal de YouTube.**<br>▪ **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)**<br>▪ **Línea 311.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Correo Electrónico.**<br>▪ **Murales.**<br>▪ **Carta Compromiso (en proceso de aprobación).**<br>▪ **Informe diagnóstico redes sociales.** | |
| 2. Disponibilidad y precisión de la información. | La DGJP cuenta con recursos tecnológicos que permiten el libre acceso a la información por parte del ciudadano<br><br>**<u>Se evidencias con:</u>**<br>▪ **Página web.**<br>▪ **Subportal de Transparencia.**<br>▪ **Informe de resultados DIGEIG.** | |
| 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. | En sección sobre nosotros de nuestra página Web, está disponible el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021.<br><br>**<u>Se evidencias con:</u>**<br>▪ Página web www.dgjp.gob.do. | |
| 4. Número de actuaciones del Defensor Público. | En la DGJP, se han registrado actuaciones del Defensor Público y estas son las siguientes:<br><br>12 solicitudes en el año 2017<br>36 solicitudes en el 2018 y<br>47 solicitudes enero/mayo 2019<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Cuadro estadísticos.**<br>▪ **Comunicaciones de las solicitudes.** | |
| 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. | Reestructuración de la página WEB y creación de redes sociales como Instagram, Facebook, Twitter.<br><br>La DIGEIG ha otorgado al MH y a sus | |

| | | |
|---|---|---|
| | dependencias, la máxima ponderación en la evaluación de los portales de transparencia institucionales. Según la última evaluación, a febrero 2019, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 93 puntos.<br><br>**<u>Se evidencia con</u>:**<br>▪ **Página web.**<br>▪ **Subportal de Transparencia.**<br>▪ **Instagram.**<br>▪ **Facebook.**<br>▪ **Twitter.**<br>▪ **Evaluación a los portales de transparencia institucionales de la DIGEIG.** | |

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. | Matriz de quejas y sugerencias y tiempo de procesamiento. Quince (15) días laborables para tramitarlas.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Matriz de quejas y sugerencias por mes.** | |
| 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. | | No se evidencian mediciones. |
| 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). | Requisitos legales publicados en el portal web.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Requisitos legales publicados en el portal web**. | |

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de….*

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). | La Institución cuenta con una encuesta de clima organizacional que se realiza anualmente, donde se le da la participación a los colaboradores de evaluar el ambiente de trabajo y aportar sugerencias para mejorar.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.**<br>▪ **Informe encuesta de beneficios 2018.** | |
| 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Encuesta Comisión de Ética** | |
| 5. Mecanismos de consulta y dialogo. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Encuesta estudio de clima organizacional 2017-2018.**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 6. La responsabilidad social de la organización. | | No se evidencian mediciones. |

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 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. | La DGJP cuenta con una encuesta de clima organizacional, la misma se realiza anualmente y refleja la evaluación del personal de gerencia y liderazgo dentro de la Institución.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional2017-2018.** | |
| 5. El enfoque de la organización para los cambios y la | **Se evidencia con:** | |

| | | |
|---|---|---|
| innovación. | ▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional2017-2018**. | |

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). | Con la encuesta de clima organizacional, se les da la participación a los colaboradores de evaluar las condiciones de trabajo y aportar sugerencias para mejoras.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 5. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de | | No se evidencian mediciones. |

| | | |
|---|---|---|
| competencias. | | |
| 6. Motivación y empoderamiento. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |
| 7. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. | **Se evidencia con:**<br>▪ **Informe de resultados estudio de clima organizacional 2017-2018.** | |

## SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). | La División de RR.HH. posee mediciones de los niveles de absentismo o baja laboral e índice de rotación del personal mediante el SISMAP. Asimismo realizamos los reportes de novedades de personal.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Estadísticas del SISMAP.**<br>▪ **Reportes de novedades de personal.** | |
| 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). | | No se evidencian mediciones. |
| 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). | Las Evaluaciones de Desempeño en la DGJP, son por competencias a todos los colaboradores.<br>Realizamos al final del año una planilla donde se registran los resultados de Evaluación del Desempeño. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Resultados Evaluaciones del Desempeño.**<br>▪ **Indicador en el SISMAP.** | |
| 4. | Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. | Desde el MH, se realizan diferentes encuestas de las todas actividades que se hacemos, con esto podemos medir el nivel de satisfacción y posibles mejoras. Entre estas podemos citar: celebración del día de la secretaria, día de las madres, el día de integración y fiesta de navidad, entre otras.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe de las diferentes encuestas.** | |
| 5. | Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. | El 98% de los empleados de la DGJP utilizan recursos tecnológicos para el cumplimento de sus funciones a través de soluciones que aseguran la optimización de los procesos.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Inventario de aplicaciones.**<br>▪ **Inventario de equipos.**<br>▪ **Relación uso de las tecnologías de la información.** | |
| 6. | Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). | La institución desarrolla las capacidades de los empleados y lleva registros y estadísticas de las mismas, así como de los recursos presupuestales invertido.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan de Capacitación 2018.**<br>▪ **Plan de Compras.**<br>▪ **Presupuesto Institucional**. | |
| 7. | Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y | El personal de atención al público, participa en capacitaciones sobre servicio al cliente 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.). | temas relacionados, con la finalidad de mejorar y sensibilizar sobre aspectos a considerar para lograr un excelente servicio e imagen de cara a nuestros ciudadanos. Asimismo con relación al trato recibido por el personal y mediciones sobre la actitud del personal hacia los ciudadanos, contamos con nuestra encuesta satisfacción y el buzón de quejas y sugerencias.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan de Capacitación.**<br>▪ **Correos de Convocatoria a las Capacitaciones.**<br>▪ **Certificados.**<br>▪ **Informe Encuesta de Satisfacción 2017 y 2018.**<br>▪ **Informe buzón de quejas y sugerencias.** | |
| 8. | Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | Desde el MH se realiza anualmente el Premio "Servidor de Excelencia Matías Ramón Mella", reconocimiento a los empleados más destacados en un año calendario, de cada una de las unidades organizativas de la Institución. En el 2018 resultaron galardonados treinta y dos (32) empleados.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Programa de Reconocimiento MRM.** | |
| 9. | Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). | | No se evidencian mediciones. |
| 10. | Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. | Desde el MH, la Institución promueve actividades relacionadas con la responsabilidad social, participando en la | |

| | | |
|---|---|---|
| | limpieza de costas y los operativos de reforestación y cada año aumenta la cantidad de colaboradores. Asimismo capacitamos al personal en el manejo de emergencias ante desastres naturales.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Correos de invitación, fotos y registro de participantes de las actividades.**<br>▪ **Registro de participantes de las capacitaciones al personal en el manejo de emergencias ante desastres naturales.** | |

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de…..*

### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. | La DGJP ha influido en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, con spot publicitarios en las Redes Sociales sobre medidas preventivas a tomar en cuenta para evitar situaciones de riesgos y seguridad vial durante el asueto de la Semana Santa 2018 y 2019, concientización ciudadana sobre la precaución del uso del celular al conducir, consejos Navidad Segura 2018.<br><br>En el 2018, se realizó en la ORN, La Jornada | |

| | | |
|---|---|---|
| | de Prevención de Riesgo Cardiovascular, esto en conmemoración del "Día Nacional del Envejeciente" la cual contó con la asistencia de 50 pensionados en donde el 90 % califico dicha actividad como excelente.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Capturas spot publicitarios.**<br>▪ **Resultados de Tabulación de Actividad.**<br>▪ **Lista de Participantes.**<br>▪ **Formulario de Evaluación de actividad.**<br>▪ **Lista Prestadora de salud de identificados que requieren un tratamiento continuo.**<br>▪ **Fotos de la actividad.** | |
| 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). | La DGJP posee reconocimiento de la OPTIC en evaluación institucional en Ranking ITICge 2018, Posición no. 128 de 259; Posición número 56 de 259 en la implementación de las Tecnologías de Gobierno Electrónico; Posición número 21 de 32 en lo referente a la consideración de una de las instituciones más eficaces en la implementación de las Tecnologías, Comunicaciones y Gobierno Electrónico; Posición 9 de 16 instituciones incluidas en el Ranking ITICge 2018 que corresponden al rubro de la Seguridad Social; Posición 2 de 31 nuevas instituciones que ingresaron al ITICge en 2018 de la más eficaces en la implementación de las Tecnologías, Comunicaciones y Gobierno Electrónico.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Memoria de OPTIC.**<br>▪ **Ranking SISTICge.** | |
| 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). | | No se evidencian mediciones. |
| 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). | Desde el MH, la Institución participa en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul. Participamos en las campañas de reforestación auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente. Carta de agradecimiento por la participación en estas jornadas.<br>Ranking instituciones que han reducido la factura eléctrica.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Fotos de las actividades.**<br>▪ **Invitación correo de las actividades**<br>▪ **Comunicación agradecimiento.**<br>▪ **Publicación ranking.** | No se evidencian mediciones. |
| 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). | | No se evidencian mediciones. |
| 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad. | | No se evidencian mediciones. |
| 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad | Desde el MH se evidencia que en el renglón | No se evidencian mediciones. |

| | | |
|---|---|---|
| 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.). | de transparencia y accesibilidad evaluado por la DIGEIG en el portal electrónico el ministerio incrementó sustancialmente el puntaje a un 100%.<br><br>Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG para hablar sobre los avances logrados en el MH en materia de transparencia.<br><br>Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO).<br><br>Reconocimiento de la OPTIC en evaluación institucional en Ranking ITICge 2018.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Evaluado DIGEIG portal electrónico.**<br>▪ **Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG.**<br>▪ **Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO).**<br>▪ **Reconocimiento de la OPTIC.** | |
| 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). | | No se evidencian mediciones. |
| 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. | | No se evidencian mediciones. |

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

**Indicadores de responsabilidad social:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). | Se evidencia actividades de charlas de ahorro de energía eléctrica, como reciclar el papel y además como no malgastar el papel y el agua potable. Tenemos también instalaciones de sensores para encendido de bombillas en baños. Reciclaje de papel en las áreas.<br>Según la memoria anual de gestión energética, durante el periodo enero-septiembre 2018, los niveles de consumo de energía eléctrica han disminuido en treinta y nueve mil seiscientos ochenta (39,680.0) kwh, las facturaciones muestran disminuciones importantes en doscientos noventa y tres mil seiscientos treinta y nueve pesos con 07/100 (RD$293,639.07).<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Listado de asistencia a charlas.**<br>▪ **Reciclaje de papel en las áreas.**<br>▪ **Memoria anual de gestión energética, año 2018.** | |
| 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. | La DGJP sostiene reuniones con sectores del área de salud, COREPOL, INTRANT, Asociación de pensionados, SENASA, entre otras Instituciones Públicas.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Notas de prensa.**<br>▪ **Fotos y relación de reuniones relevantes y visitas.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Listas de asistencias grupos de interés.**<br>▪ **Charlas institucionales.**<br>▪ **Acuerdos interinstitucionales.** | |
| 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | La unidad de comunicaciones de la DGJP, es la responsable del monitoreo diario de las informaciones que aparecen en la prensa nacional e internacional, relativa al tema de pensiones, clasificando dichas informaciones en positivas y negativas. Las positivas se comparten con nuestro personal, mediante capsulas informativas, como incentivo de mejoras; las negativas son analizadas por el staff institucional para identificar aspectos que puedan revertir estas informaciones.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Capsulas informativas.** | No se evidencian mediciones. |
| 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). | En la DGJP le concedemos a los pensionados cuyas limitaciones motoras o condición de precariedad económica les impiden presentarse en nuestras instalaciones a retirar su pago vía cheque, realizamos mensualmente jornadas de pagos a domicilio; en el año 2018 se efectuaron 1,263, y de enero-mayo 2019, un total de 488 pagos en diferentes regiones del país.<br>Esta facilidad también está disponible al momento de un afiliado requerir cualquier otro servicio.<br>En ese mismo orden y atendiendo a la gran vulnerabilidad en que se encuentran muchos de nuestros pensionados y/o afiliados en condición de discapacidad o edad avanzada, disponemos de sillas de ruedas para gestionar la movilidad interna en la Institución. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Fotos de pagos y visitas domiciliarias.**<br>▪ **Silla de ruedas.**<br>▪ **Coletillas de cheques.**<br>▪ **Relación domicilios por puntos de pagos.** | |
| 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). | La DGJP contrata a personas con discapacidad. En la actualidad tenemos una persona con discapacidad.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Curriculum vitae.**<br>▪ **Contrato personas con discapacidad**. | |
| 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | La DGJP ha participado en la limpieza de costas con la fundación vida azul. En campañas de reforestación, auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente. Jornada de Prevención del Dengue. Jornadas de pagos a domicilio. Apoyo y donaciones a comunidades afectadas por las inundaciones, en comunidades de Puerto Plata y Rio San Juna. Apoyo a Celebración día de la Patria.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Fotos de las actividades.**<br>▪ **Correo de invitación.**<br>▪ **Registro de participantes.**<br>▪ **Coletillas de cheques.** | No se evidencian mediciones en apoyo a proyectos de desarrollo internacional. |
| 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). | Desde el MH a lo largo del año hemos apoyado en la participación social de algunas actividades como son:<br><br>-Participación de empleados en la limpieza de | |

| | | |
|---|---|---|
| | costas con la fundación vida azul.<br>-Campañas de Reforestación, auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente.<br>-Jornada de Prevención del Dengue y Zika, coordinado con Salud Pública.<br>-Apoyo a campaña de prevención Cáncer de Mama, coordinado con Despacho Primera Dama.<br>-Apoyo y donaciones a comunidades afectadas por las inundaciones, en comunidades de Puerto Plata y Rio San Juan.<br>-Respaldo a Campaña Día del Autismo, coordinado con Despacho Primera Dama.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Fotos de las actividades.**<br>▪ **Invitaciones.**<br>▪ **Registro de participantes.**<br>▪ **Correo electrónico de convocatoria**. | |
| 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). | Se evidencia la participación del personal en la SIPEN y las Charla del sistema de reparto 379-81. Asimismo el Director General y un equipo de colaboradores participaron en el III Seminario Iberoamericano sobre la Constitucionalización de la Seguridad Social.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Fotos del personal en talleres y seminarios.**<br>▪ **Registro de participantes**.<br>▪ **Invitación al III Seminario Iberoamericano Sobre la Constitucionalización de la Seguridad Social** | |
| 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de | Desde el MH se programan actividades para | |

| | | |
|---|---|---|
| accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). | la prevención de riesgos para la salud y accidentes, como programas de vacunación y Jornadas de la Feria de la Salud para los empleados, en coordinación con las diferentes ARS. Actividad Jornada de Salud para Adultos Mayores en la ORN y celebración día del Envejeciente. Además de la elaboración y aprobación del plan de emergencias, la creación de rampas para los empleados y ciudadanos con condiciones especiales; bandas de agarre en los pasamanos y en el piso con papel de seguridad en las escaleras.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Programa prevención de riesgos.**<br>▪ **Plan de emergencias y evacuación.**<br>▪ **Feria de la Salud.**<br>▪ **Programa de vacunación.**<br>▪ **Informe Jornada de Salud Adultos Mayores ORN.**<br>▪ **Rampa para empleados y ciudadanos con condiciones especiales.**<br>▪ **Fotos de todas las actividades.**<br>▪ **Correos electrónicos de invitación.** | |
| 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). | | No se evidencian mediciones. |

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con…..*

### SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). | Se evidencia el grado de consecución de los objetivos a través del informe y la matriz de seguimiento del plan operativo, memoria anual de la DGJP.<br><br>La DGJP ha logrado trabajar las siguientes solicitudes, a lo largo de estos últimos años:<br><br>2016 43,544 Solicitudes.<br>2017 63,128 Solicitudes.<br>2018 65,715 Solicitudes.<br>2019 23,484 a (abril) solicitudes.<br><br>Estos datos evidencian una tendencia en el incremento y respuesta oportuna en el número de solicitudes que se trabajan en esta dirección.<br><br>**Se evidencia con:**<br>▪ **Informe y matriz de seguimiento del plan operativo.**<br>▪ **Memoria anual DGJP.**<br>▪ **Datos estadísticos.** | |
| 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). | Mediante las inclusiones a nómina de pensionados, desde el 2016 a abril 2019 se han beneficiado un total de 31,207 personas. En cuanto a las pensiones por sobrevivencia, un total de 6,542 beneficiarios. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe datos estadísticos de la gestión del periodo de tiempo abarcado.**<br>▪ **Informe memoria anual.** | |
| 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. | Las mediciones de satisfacción de los clientes/ciudadanos que visitaron las oficinas de la DGJP, en el 2017 fueron de 93 puntos y a agosto 2018 es de 95.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informes mediciones de la satisfacción de los clientes 2017.**<br>▪ **Encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos de SIGMAGDOS 2018.** | |
| 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. | La DGJP actúa apegado a su marco legal, reglamento y acuerdos directos de la Dirección con otras instituciones. El grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre autoridades y la organización es muy positivo.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Acuerdos Interinstitucionales.** | |
| 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. | | No se evidencian mediciones. |
| 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. | | No se evidencian mediciones. |
| 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. | La DGJP ha innovado en la creación de nuestros servicios en línea para la mejora del impacto. Estos servicios son:<br><br>1-Solicitud de Certificaciones de Pensión.<br>2-Solicitud de Certificaciones de no Pensión.<br>3-Actualización o modificación Datos no | |

| | | |
|---|---|---|
| | críticos del Pensionado Vía Web.<br>4-Solicitud Consulta Datos Generales de Pensionados.<br>5-Solicitud Consulta de Afiliación a los sistemas previsionales Vía Web.<br>6-Solicitud Suspensión de Pensión por haber reactivado Laborales en el Estado.<br>7- Solicitud Reactivación de Pensión por Suspender las Laborales en el Estado.<br>8-Solicitud Pagos de Reembolso y Retroactivos de Pensionados.<br>9-Solicitud Histórico de Pagos de Pensionados.<br>10-Solicitud Notificación de Fallecimiento de Pensionados.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Página Web DGJP.** | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. | Desde el MH, las medidas tomadas como respuesta a la evaluación de riesgos (camillas, señalizaciones, extintores, creación del Comité de Emergencia Interno, Comité de Medio Ambiente, etc.)<br>Medidas tomadas por las autoridades para dar respuesta a los requerimientos y recomendaciones del personal fueron: mejora del sistema de parqueos, aumento de la frecuencia de limpieza de los baños.<br>Mejora institucional (Sistema TRANSDOC) como respuesta a requerimiento del PNUD. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Plan de acción implementado como respuesta a la evaluación de riesgos y para los requerimientos y recomendaciones del personal.**<br>▪ **Mejora institucional (Sistema TRANSDOC).** | |
| 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). | La DGJP cuenta con una gestión eficiente de los recursos disponibles y distribuye los recursos por el nivel de importancia y el impacto de los procesos y proyectos de la organización en su Sistema de Gestión.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Presupuesto 2018.**<br>▪ **Ejecución Presupuestaria vs. Cumplimiento del POA.** | |
| 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. | Se ha mejorado la gestión del desempeño a través del sistema TRANSDOC y hemos hecho cambios en la estructura atendiendo actualizaciones de la base legal y procedimientos. Asimismo con las consultas en línea en la página de la DGJP.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Proyecto de TRANSDOC.**<br>▪ **Cambio en la estructura.**<br>▪ **Página Web DGJP.** | |
| 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). | | No se evidencian mediciones. |
| 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). | Facilidades a los empleados y pensionados luego de la alianza con Banco de Reservas para incluir además del empleado feliz, el pensionado feliz (trato preferencial). | |

| | | |
|---|---|---|
| | Se evidencia la mejora en los procesos y depuración de los expedientes de la nómina de pensionados a raíz del acuerdo realizado con la JCE, para la consulta del padrón de fallecidos en tiempo real para la Dirección.<br><br>Las exclusiones producto del cruce con el padrón de fallecidos de la JCE, en el 2017 fue de RD$3,960.527.65 y en el 2018 de RD$ 5,496.954.71.<br><br>En el 2018, en cumplimiento con el acuerdo firmado con el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) y la DGJP, de beneficiar con un techo digno y seguro a los pensionados y jubilados que no tengan vivienda propia, luego de la Institución realizar un levantamiento de la calidad de vida de dichos pensionados, que se encuentren más vulnerables y que califiquen para ser beneficiados en los proyectos habitaciones de bajo costo construido por el INVI. Fueron entregadas 3 viviendas a 3 pensionados, en diferentes regiones del país (Provincia Independencia, Barahona y Nizao).<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Acuerdo facilidades a los empleados y pensionados.**<br>▪ **Mejora en los procesos y depuración de los expedientes de la nómina de pensionados.**<br>▪ **Cuadro estadístico.**<br>▪ **Expedientes de los 3 pensionados seleccionados.**<br>▪ **Contratos.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ **Fotos y Nota de Prensa.** | |
| 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). | Nuestra renovada página Web, el sistema TRANSDOC (Sistema de Transparencia Documental) y la masificación en el uso de las carpetas compartidas. Sistema E-flow, para mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Página Web.**<br>▪ **Carpetas compartidas.**<br>▪ **Sistema TRANSDOC.**<br>▪ **Sistema E-flow.**<br>▪ **SPICEWORKS.**<br>▪ **SYSAID** | |
| 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. | | No se evidencian mediciones. |
| 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). | | No se evidencian mediciones. |
| 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. | Se puede verificar que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios trazados por la DGJP, mediante la ejecución presupuestaria de la Institución.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe ejecución presupuestaria 2017-2018.**<br>▪ **Cumplimiento de la Ley de Compras.** | |
| 10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. | Desde el MH se realizan periódicamente auditorías externas de la Cámara de Cuentas y CGR.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Informe auditoría externa de la** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **cámara de cuentas.**<br>▪ **Informe auditoría CGR.** | |
| 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). | Cumplimiento de la ejecución presupuestaria de acuerdo a lo esperado y de la Ley de Compras en cuanto a la adquisición de los artículos de menor costo en las licitaciones.<br><br>**<u>Se evidencia con:</u>**<br>▪ **Ver ejecución presupuestaria 2018.**<br>▪ **Cumplimiento de la Ley de Compras.** | |

**NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF 2013", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.**