



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

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

**FECHA**

**JUNIO 2020**

# 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 esta 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 (*benchmarking*).

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 I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>Formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados, organizados bajo una estructura organizativa compuesta por las diferentes unidades operativas, con funciones específicas. Asimismo, se implica a los grupos de interés externos a través de las reuniones interinstitucionales, los servicios y los medios de comunicación.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan estratégico 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Misión y visión claramente definidas.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> <li>▪ <b>Minutas.</b></li> <li>▪ <b>Registros de participantes.</b></li> <li>▪ <b>Convocatorias.</b></li> <li>▪ <b>Socialización con todos los empleados.</b></li> <li>▪ <b>Campaña de comunicaciones en las redes sociales.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Los valores están debidamente alineados con la misión y la visión de la Institución.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Plan Estratégico Institucional.</b></li> <li>2. <b>Código de Ética en borrador.</b></li> <li>3. <b>Video de socialización sobre los valores institucionales.</b></li> <li>4. <b>Listado miembros del Comité de Ética.</b></li> <li>5. <b>Encuesta sobre el marco estratégico.</b></li> </ol>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Y como estrategia de socialización con los grupos de interés lo tenemos publicado en nuestro portal web.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manual de Inducción.</b></li> <li>▪ <b>Fotos y listado de asistencia.</b></li> <li>▪ <b>Videos promocionales del marco estratégico institucional.</b></li> <li>▪ <b>Videos de socialización.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> <li>▪ <b>Listado de asistencia.</b></li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>En el 2017 la DGJP realizó la actualización de su Plan Estratégico Institucional y marco estratégico para el 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.</p> <p>En dicho ejercicio fueron realizados diagnósticos tanto internos como externos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Encuesta de clima laboral 2019. Encuesta evaluación conocimiento del Marco Estratégico Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Minutas reuniones socialización del PEI.</b></li> <li>▪ <b>Correos electrónicos informando el cambio de la misión, visión y valores.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Comité de Ética Institucional, que regido por los lineamientos de la Dirección General, planifica y desarrolla fielmente el cumplimiento a las normas y reglamentos que exige la misma. Además de que contamos con la Ley No. 41-08 que previene comportamientos no éticos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Comisión de Ética.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acta de reunión conformación Comité de Ética en borrador.</b></li> <li>▪ <b>Ley No. 41-08 de Función Pública.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Gestionamos la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados. De igual manera, el Departamento de Recursos Humanos en el proceso de inducción a los nuevos empleados, la Comisión de Ética Institucional tiene su participación.</p> <p>Aplicación Régimen Ético y Disciplinario de la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Código de Ética en borrador.</b></li> <li>▪ <b>Comisión de Ética.</b></li> <li>▪ <b>Reglamento del Régimen ético y disciplinario.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la institución refuerza la confianza mutua y el respeto a través de planes de capacitación que recomiendan las normas para un buen liderazgo. Se evidencia el desarrollo de capacitaciones puntuales en temas de liderazgo.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Plan de capacitación</b></li> <li>▪ <b>Capacitaciones ofrecidas a los líderes de la Institución</b></li> <li>▪ <b>Registro de asistencia.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuesta de gerencia y liderazgo.</li> <li>▪ Registro y retroalimentación de acciones relevantes en el Sistema eMart Suite (R).</li> <li>▪ Encuesta de servicio interno, dirigida a los Encargados.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p>	<p>Hemos definido estructura de gestión adecuada y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. Ya que contamos con la actualización de la estructura organizativa y el Manual de Organización y Funciones (MOF), los mismos fueron refrendados por el MAP. Asimismo contamos con un manual de procedimientos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manuales de Organización y Funciones.</b></li> <li>▪ <b>Manuales de Descripción de Cargos aprobados.</b></li> <li>▪ <b>Manuales de Procedimientos.</b></li> </ul>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>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</p>	

	<p>organizativas, para alinearlos a las prioridades institucionales.</p> <p>Recientemente fueron creadas las áreas transversales, como cambios en la estructura, producto de la desconcentración.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Resoluciones aprobatorias de estructuras organizativas, según lo previsto en el eje fortalecimiento institucional del PEI.</b></li> <li>▪ <b>Organigrama Institucional.</b></li> </ul>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Contamos con el PEI, en el cual están contenidos los indicadores y objetivos para todos los niveles y áreas de la organización. 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 y la institución.</p> <p>Asimismo, se evidencia el cumplimiento del Sistema del Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) a fin de satisfacer las expectativas de nuestras partes interesadas.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEI.</b></li> <li>▪ <b>Planes Operativos Anuales.</b></li> <li>▪ <b>Informes Trimestrales.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matriz de Seguimiento.</b></li> <li>▪ <b>Gestión de indicadores en el eMartSuite.</b></li> <li>▪ <b>Informe avances de indicadores de presidencia.</b></li> </ul>	
<p>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”).</p>	<p>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. Asimismo, elabora informes de los planes operativos anuales y plan estratégico.</p> <p>Este año iniciamos y nos encontramos avanzando en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la misma cuenta con la valoración de riesgos en sus indicaciones.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matrices de monitoreo de planes operativos.</b></li> <li>▪ <b>Informes trimestrales de los Planes Operativos.</b></li> <li>▪ <b>Políticas y Matriz de Control Interno.</b></li> <li>▪ <b>Informe Avances de implementación de la (NOBACI).</b></li> <li>▪ <b>PEI.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>En la DGJP aplicamos los principios de gestión de la calidad total con la implementación por segundo año del Modelo CAF.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	

	<b>Autodiagnóstico CAF.</b>	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia la formulación y alineación de estrategia de administración con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sistemas SIJUPEN/SJP.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB).</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Suministro.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Transportación (SISTRAN).</b></li> <li>▪ <b>Página Web.</b></li> <li>▪ <b>Sistema eMartSuite., entre otros.</b></li> </ul>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Reuniones con el Staff de encargados DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Relación de Órganos Colegiados e Instancias de Coordinación Interna.</b></li> <li>▪ <b>Comité de Emergencia y los diferentes subcomités.</b></li> <li>▪ <b>Conformación de los equipos de trabajo institucional (Comité de Calidad Interna).</b></li> <li>▪ <b>Habilitación de espacios y salones de reuniones</b></li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>Creamos condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Minutas de reuniones de las diferentes áreas.</b></li> <li>▪ <b>Correo institucional.</b></li> <li>▪ <b>Asignación de flota de celulares.</b></li> <li>▪ <b>Murales internos y externos.</b></li> <li>▪ <b>Central telefónica.</b></li> <li>▪ <b>Outlook.</b></li> <li>▪ <b>Carpetas compartidas.</b></li> <li>▪ <b>Manual de Identidad Visual.</b></li> <li>▪ <b>Política de comunicación interna y externa de comunicaciones.</b></li> <li>▪ <b>Relanzamiento del Portal Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Presencia en las redes sociales.</b></li> <li>▪ <b>Charlas informativas institucionales sobre nuestra misión y servicios.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</b></li> <li>▪ <b>Creación de la OAI.</b></li> <li>▪ <b>Capacitaciones y Charlas sobre Libre Acceso a la Información.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Los Encargados están comprometidos hacia la mejora continua y la cultura de innovación, lo que es visible a través de la implementaron este año de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), así como el seguimiento oportuno al cuadro de mando integral del Poder Ejecutivo. Se le dio seguimiento al Plan de Mejora</p>	

	<p>Institucional que arrojado la Autoevaluación del CAF. Así como también procurar la mejora de nuestros indicadores de Gestión del SISMAP y mejoras en los procesos, los cuales constituyen en acciones de innovación.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>SISMAP.</b></li> <li>▪ <b>SMMGP.</b></li> <li>▪ <b>Autoevaluación CAF.</b></li> <li>▪ <b>Autoevaluación de control interno.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</b></li> <li>▪ <b>Sistema automatizado de Jubilaciones y Pensiones (SIJUPEN y su nueva versión SJP).</b></li> </ul>	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Comunicamos lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Comunicaciones de las Autoridades.</b></li> <li>▪ <b>Ayuda memoria de reunión de socialización.</b></li> <li>▪ <b>Informes de encuesta.</b></li> <li>▪ <b>Circulares y correos de invitación a encuestas de opinión.</b></li> <li>▪ <b>Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.</b></li> </ul>	

**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
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Los líderes predicán con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución de los comités.</li> <li>▪ Minutas de reuniones comité de ética.</li> <li>▪ Registro de asistencia del comité de emergencia y el código de pautas éticas firmados por las autoridades competentes.</li> <li>▪ Código de pautas éticas firmado por directores y subdirectores.</li> <li>▪ Reconocimiento público de acciones éticas de los empleados.</li> </ul>	
<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>En nuestra Institución contamos con una planilla de colaboradores de diferentes edades.</p> <p>Hemos fomentado la reubicación de empleados que por razones de salud necesitan cambiar de posición.</p> <p>Asimismo, la organización ofrece oportunidades de desarrollo profesional a empleados de los niveles inferiores.</p> <p>En otro orden, se han estado ofreciendo capacitaciones y entrenamientos a los niveles gerenciales y directivos, en tema de liderazgo y supervisión.</p>	

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuesta de gerencia y liderazgo.</li> <li>▪ Programa de capacitación para el desarrollo gerencial y liderazgo.</li> <li>▪ Plan de acción como resultado de la encuesta.</li> <li>▪ Desayunos con personal de todos los niveles.</li> </ul>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, por medio del correo electrónico institucional, las reuniones por área en las que se intercambian opiniones con el personal, reuniones del staff de encargados y a través de la aplicación de encuestas, como la encuesta de clima. Durante el Estado de Emergencia Nacional, se han propiciado reuniones a través de la plataforma Microsoft Teams y Zoom.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Outlook.</li> <li>▪ Informe encuesta de clima.</li> <li>▪ Registro de participante.</li> <li>▪ Encuestas de opinión.</li> <li>▪ Captura de pantallas Teams y Zoom.</li> </ul>	
<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Apoyamos a los empleados para cumplir sus obligaciones conjuntamente con el logro organizacional, ya que anualmente cada supervisor elabora los acuerdos de desempeño de sus colaboradores tomando</p>	

	<p>en cuenta los objetivos institucionales del PEI y POA y se le da el seguimiento correspondiente para validar los avances o realizar los cambios necesarios. Además se realiza un plan de capacitación vinculado a la detección de necesidades a fines de formar a los colaboradores para impulsar la consecución de dichos objetivos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acuerdos de desempeño.</b></li> <li>▪ <b>Evaluación de desempeño.</b></li> <li>▪ <b>Plan Anual de capacitación.</b></li> <li>▪ <b>Correos de seguimiento al PEI y POA.</b></li> </ul>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>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 al POA y PEY e identifican las oportunidades de mejoras. Se monitorea los indicadores de gestión institucional y las áreas, se realizan reuniones semanales.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Evaluación del Desempeño de los colaboradores.</b></li> <li>▪ <b>Reuniones de las áreas con su equipo.</b></li> <li>▪ <b>Indicadores de gestión institucional.</b></li> <li>▪ <b>Minutas de reuniones y registros de participantes.</b></li> <li>▪ <b>Informes de planes.</b></li> </ul>	

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>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. Los directivos delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Correos de designación de interinato.</b></li> <li>▪ <b>Minutas de reuniones.</b></li> </ul>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Promovemos una cultura de aprendizaje a través de la detección de necesidades de capacitación que de manera anual los supervisores de cada área remiten a RRHH, con el propósito de elaborar el Plan Anual de Capacitación dirigido a todos los colaboradores para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Formulario de Detección de Necesidades.</b></li> <li>▪ <b>Plan Anual de Capacitación.</b></li> <li>▪ <b>Otorgamiento de becas para maestrías, licencias para estudios en el extranjero, capacitación en general.</b></li> </ul>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Los encargados aceptan las recomendaciones y propuestas realizadas por los colaboradores.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Correos electrónicos.</b></li> </ul>	



	<p>docencias, médicas y familiares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa de flexibilidad laboral.</li> <li>▪ Procedimiento de Beneficios Laborales.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p>	<p>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 mediante la encuesta de satisfacción al usuario presencial, del mismo modo 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.</p> <p>Asociación de Pensionados. Charlas e intercambios con las instituciones públicas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico Institucional PEI.</b></li> <li>▪ <b>Encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos.</b></li> <li>▪ <b>Charla Sistema de Reparto 379-81.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdos de las alianzas.</b></li> </ul>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo de la Institución, según los</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>lineamientos y periodicidad recibidos del órgano rector MEPyD, contribuye con la actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). 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".</p> <p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</b></li> <li>▪ <b>Cadena de Valor DGJP</b></li> <li>▪ <b>Alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y otros Instrumentos de Planificación (matriz MEPyD).</b></li> <li>▪ <b>Plan Estratégico 2017-2021.</b></li> </ul> <p>Se han identificado las políticas públicas relevantes, a través de lineamientos y directrices.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan y Programa de Gobierno.</b></li> <li>▪ <b>Estrategia Nacional de Desarrollo.</b></li> <li>▪ <b>PEI.</b></li> <li>▪ <b>Descripción en los procedimientos que incluye las políticas relevantes.</b></li> </ul>	
---	--	--

<p>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.</p>	<p>Nos aseguramos que los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cumplimiento en el SISMAP.</b></li> <li>▪ <b>Cumplimiento de Metas Presidenciales.</b></li> <li>▪ <b>Plan estratégico 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Plan operativo.</b></li> <li>▪ <b>Estrategia Nacional de Desarrollo.</b></li> <li>▪ <b>Presupuesto Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Alineamiento estratégico con la (END).</b></li> <li>▪ <b>Plan Plurianual.</b></li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Reunión Director General con funcionarios de alto nivel.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> <li>▪ <b>Notas de prensa.</b></li> <li>▪ <b>Evaluación cuadro de mando integral del Poder Ejecutivo.</b></li> <li>▪ <b>Plan estratégico 2017-2021.</b></li> </ul>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>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.</p>	

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Agenda de trabajo Director General.</b></li> <li>▪ <b>Asistencia a reuniones en presidencia.</b></li> <li>▪ <b>Reuniones con otros organismos del Estado.</b></li> <li>▪ <b>Notas de prensas e imágenes de actividades donde participa el Director General.</b></li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>La DGJP, desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acuerdo con la JCE.</b></li> <li>▪ <b>Asociación de Pensionados.</b></li> <li>▪ <b>Superintendencia de Pensiones.</b></li> <li>▪ <b>Organismos del Sistema de Seguridad Social.</b></li> <li>▪ <b>Agendas de reuniones.</b></li> <li>▪ <b>Minuta de reunión.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdo con la Funeraria GRESEFU.</b></li> </ul>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en las actividades de asociaciones profesionales y organizaciones representativas.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Participación con la Asociación de Pensionados.</b></li> <li>▪ <b>Respuesta a invitaciones (CNSS, SIPEN, DIDA).</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Participación del Director General en foros.</b></li> <li>▪ <b>Cooperativa MH.</b></li> </ul>	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	<p>Se contribuye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Portal Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Subportal de transparencia institucional.</b></li> <li>▪ <b>Informe SISMAP.</b></li> <li>▪ <b>Sistema NOBACI.</b></li> <li>▪ <b>Presencia en redes sociales.</b></li> <li>▪ <b>Línea gráfica institucional.</b></li> <li>▪ <b>Promoción de actividades en los medios de comunicación masivos.</b></li> </ul>	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	<p>La DGJP cuenta con los estándares de imagen corporativa, asimismo está definida una política de información y comunicación institucional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manual de Identidad Visual.</b></li> <li>▪ <b>Política de información y comunicación institucional.</b></li> <li>▪ <b>Publicaciones de Carta Compromiso.</b></li> <li>▪ <b>Creación de canales de comunicación en redes sociales.</b></li> <li>▪ <b>Promoción institucional vía las redes sociales: Instragram, Twitter, Facebook, Youtube.</b></li> <li>▪ <b>Charlas.</b></li> </ul>	

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>La DGJP ha identificado sus grupos de interés y ha dejado claramente establecido el nivel de impacto que tiene cada uno de ellos para la gestión. De igual forma, se contempla realizar interacciones periódicas con cada uno de ellos para identificar sus necesidades y comunicar los resultados a las áreas correspondientes. Además se ha definido un protocolo de evaluación para medir su nivel de satisfacción e identificar sus necesidades.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Protocolo de Evaluación de grupos de interés.</b></li> <li>▪ <b>Propuesta identificación de grupos de interés.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de necesidades de grupos de interés.</b></li> </ul>	<p>No se han llevado a cabo las reuniones periódicas de interacción con los grupos de interés externos</p>
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>La institución recopila, analiza y revisa información de forma sistemática sobre los grupos de interés a través de diferentes medios, mecanismos y herramientas, esto nos permite identificar sus necesidades, expectativas, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido, e identificar la percepción del</p>	<p>No se recopila, analiza ni se revisa información sobre variables socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>

	<p>personal respecto a la gestión y a la institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matriz de necesidades de grupos de interés.</b></li> <li>▪ <b>Encuestas nivel satisfacción con los servicios en la Sede Central y ORN.</b></li> <li>▪ <b>Buzón de sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Informe de Satisfacción de la Calidad de los Servicios ofrecidos.</b></li> <li>▪ <b>Encuestas nivel satisfacción con los servicios y actividades para los empleados.</b></li> <li>▪ <b>Encuesta de clima organizacional.</b></li> <li>▪ <b>Encuesta de gerencia y liderazgo.</b></li> </ul>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>La DGJP recopila, analiza y revisa información relevante de forma periódica sobre variables político-legales.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de gestión de la División Jurídica.</b></li> </ul>	<p>No se recopila, analiza ni se revisa información sobre variables socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Se recopila de forma sistemática toda la información relevante que se genera en la institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informes de gestión trimestral de todas las áreas.</b></li> <li>▪ <b>Informes de monitoreo Trimestrales PEI y POA.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Memoria Anual Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Boletín Estadístico Trimestral.</b></li> </ul>	
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).	<p>La DGJP analiza de forma sistemática sus debilidades y fortalezas, en este análisis incluye oportunidades y amenazas realizando un análisis FODA, además está evaluada bajo la metodología CAF y se está realizando una actualización del auto diagnóstico.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan estratégico Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Autodiagnóstico CAF.</b></li> </ul>	No contamos con una matriz para gestionar los riesgos que pueden intervenir en la ejecución efectiva de los procesos.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEI 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Plan Operativo Anual.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de indicadores del PEI.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de indicadores del POA.</b></li> </ul>	No contamos con metodología de análisis de riesgos.
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 algunos de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia, incorporando los resultados de las consultas a usuarios externos y el personal. Además, se involucran a los grupos de interés internos a través de la asignación de	No están involucrados todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia ni en la implementación de los planes. Tampoco se han incorporado las necesidades y expectativas de todos los grupos.

	<p>responsabilidades en la ejecución de los planes. En el proceso de elaboración del Plan Estratégico se realizaron encuestas internas y externas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEI 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Registros de asistencia reuniones y revisión del plan.</b></li> <li>▪ <b>Análisis e informe de encuestas y buzón de sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Encuesta de Clima Organizacional</b></li> <li>▪ <b>Matriz de responsabilidades por área.</b></li> </ul>	
<p>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 de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>En la DGJP se realizan los informes trimestrales y anuales de cumplimiento de los planes operativos (POA) y del Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Evaluación de los indicadores del PEI y las actividades de los planes operativos a través de eMartSuite.</b></li> <li>▪ <b>Informe Trimestral POA.</b></li> <li>▪ <b>Informe Trimestral PEI.</b></li> <li>▪ <b>Memoria Anual Institucional.</b></li> </ul>	<p>No contamos con estudios ni mediciones de los efectos e impacto conseguidos en la sociedad ni mediciones sobre la calidad de los planes.</p>
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La Institución cuenta con un presupuesto institucional que se vincula 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.</p>	<p>No se cuenta con normativas para la articulación del Plan Operativo, el Plan de Compras y el Presupuesto.</p>

	<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Presupuesto Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Planes Operativos Anuales.</b></li> <li>▪ <b>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</b></li> </ul>	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	<p>Se realiza proyección anual de los recursos estimados a corto y largo plazo para la ejecución de los planes y proyectos programados a través de las normativas del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.</p> <p>Asimismo, se formula el presupuesto en donde se toman en consideración las necesidades de los grupos internos y los pensionados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico Institucional 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Formulación del presupuesto Administrativo de la DGJP y el del presupuesto se toman en consideración las necesidades de los Pensionados.</b></li> <li>▪ <b>Resolución 01 y 02-2019, sobre la desconcentración.</b></li> <li>▪ <b>Plan Plurianual DGJP.</b></li> </ul>	No se toman en cuenta las necesidades de todos los grupos de interés.
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	<p>En la Institución se ofrecen servicios a domicilio para aquellos usuarios que por su condición de salud no pueden trasladarse a las oficinas para obtener el servicio. También hacemos entrega de cheques a domicilio a los pensionados en todo el interior del país.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	No se evidencia la definición de políticas de responsabilidad social.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coletilla cheques de los pensionados.</li> <li>▪ Correos internos de solicitud de visita para toma de huellas.</li> </ul>	
--	--	--

**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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La DGJP cuenta con un Plan Estratégico Institucional para un período de tiempo establecido correspondiente a 2017-2021, durante dicho período se establecen las metas y objetivos a lograr de acuerdo a las prioridades de la institución enmarcadas en cuatro focos estratégicos. De igual modo están documentados los procesos y estructura organizativa adecuada para el funcionamiento estandarizado de las áreas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Estructura Organizativa.</b></li> <li>▪ <b>Plan Operativo Anual.</b></li> <li>▪ <b>Mapa de Procesos.</b></li> <li>▪ <b>Informes de Monitoreo Trimestral.</b></li> </ul>	<p>No se ha establecido un procedimiento para la revisión periódica de la estrategia y la planificación.</p>
<p>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.</p>	<p>Contamos con un Plan Estratégico Institucional en el cual se han identificado los objetivos estratégicos de la institución y sus respectivos responsables. De igual modo, en el Plan Operativo Anual se han establecido objetivos operativos parciales para cada área funcional, los cuales pasan a formar parte integral de los acuerdos de desempeño de</p>	

	<p>cada colaborador, atendiendo la naturaleza de sus funciones.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Plan Operativo Anual.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de responsabilidades por área.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de indicadores del PEI.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de indicadores del POA.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdos de desempeño.</b></li> </ul>	
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>La institución elabora anualmente su Plan Operativo alineado con los objetivos estratégicos. El plan está estructurado de manera tal que pueden identificarse los productos, actividades, indicadores, metas y resultados esperados para cada área.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico Institucional 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Plan Operativo Anual.</b></li> <li>▪ <b>Matrices de indicadores PEI y POA</b></li> <li>▪ <b>Matriz de responsabilidades por área</b></li> <li>▪ <b>Informes de monitoreo trimestrales PEI y POA.</b></li> </ul>	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Para la elaboración de su Plan Estratégico y Plan Operativo convoca a todos los responsables de áreas para que participen en el diseño y formulación de los mismos. En la formulación de estos planes se incluyen los objetivos y tareas a ejecutar durante el periodo de tiempo determinado. Además se comunica y socializa cuando los planes son</p>	<p>No se comunican los planes y objetivos a todos los niveles dentro de la organización.</p>

	<p>consolidados y ajustados. De igual forma se elaboran y publican los informes de monitoreo trimestral y se realizan reuniones de seguimiento y presentación de resultados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico Institucional 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Plan Operativo anual.</b></li> <li>▪ <b>Informes de monitoreo trimestral PEI y POA.</b></li> <li>▪ <b>Listado de asistencia a reuniones.</b></li> <li>▪ <b>Correos de comunicación interna.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Contamos con una herramienta automatizada para la monitorización, medición y evaluación periódica de los productos, indicadores y objetivos programados a todos los niveles de la institución. De igual forma se elaboran informes de seguimiento y gestión institucional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informes de Seguimiento del PEI.</b></li> <li>▪ <b>Informes de Seguimiento del POA.</b></li> <li>▪ <b>Correos de seguimiento al cumplimiento de Planes.</b></li> <li>▪ <b>Herramienta EMarSuite.</b></li> <li>▪ <b>Listado de asistencia a reuniones de seguimiento</b></li> </ul>	

<p>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).</p>	<p>La DGJP ha desarrollado métodos y herramientas para la medición del rendimiento de la institución, a través de su Plan Estratégico y Plan Operativo, estos incluyen indicadores de gestión de eficacia y eficiencia.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Estratégico Institucional</li> <li>▪ Plan Operativo Anual</li> <li>▪ Herramienta EmarSuite.</li> <li>▪ Reportes de eficiencia de SIJUPEN.</li> <li>▪ Boletín Estadístico Trimestral.</li> <li>▪ Memoria Anual Institucional.</li> </ul>	<p>No se han desarrollado métodos de medición entre productos/ servicios e impacto.</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La DGJP convoca a las áreas para actualizar su Plan Estratégico Institucional 2017-2021 y verificar si existe la necesidad de reorientar las estrategias y métodos de planificación.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Estratégico Institucional.</li> <li>▪ Convocatoria para la revisión y actualización del PEI.</li> <li>▪ Registro de asistencia.</li> <li>▪ Correos de propuestas y observaciones.</li> </ul>	<p>No se han involucrado todos los grupos de interés en la evaluación y reorganización de las estrategias. Tampoco se ha definido un procedimiento para la revisión de los planes.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La Institución desarrolla una cultura de innovación a través de la implementación de herramientas tecnológica para el registro y procesamiento de solicitudes (SJP), también con la implementación del sistema EmarSuite para el monitoreo y seguimiento</p>	<p>No se han ejecutado acciones de benchlearning ni se han habilitado laboratorios de conocimiento.</p>

	<p>de planes. Además, se asegura de la formación del personal a través de la ejecución su Plan de Capacitación.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Talleres de prueba de la implementación del SJP</b></li> <li>▪ <b>Herramienta Emarsuite</b></li> <li>▪ <b>Plan de capacitación 2020.</b></li> <li>▪ <b>Correo electrónico de invitaciones a participación.</b></li> <li>▪ <b>Minuta de reuniones.</b></li> <li>▪ <b>Registro de participación.</b></li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEI 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>La matriz de monitoreo del POA.</b></li> <li>▪ <b>Plataforma de seguimiento y monitoreo indicadores PEI y POA en el EmarSuite.</b></li> <li>▪ <b>Matrices de indicadores del PEI y el POA.</b></li> </ul>	<p>No se han establecido indicadores para medir el cambio y el impacto de la innovación.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Existen diversidad de Sistemas que procuran la mejora y agilidad en los servicios, como el SIJUPEN y una nueva versión llamada SJP (en fase de desarrollo) y Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC.</p>	<p>No se han involucrado a todos los grupos de interés en el análisis de las innovaciones implementadas.</p>

	<p>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.</p> <p>Portal institucional acorde a los lineamientos de la OPTIC.</p> <p>Se han automatizado (9) de los servicios que ofrece la Institución, en el marco del programa República Digital.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Portal institucional.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC.</b></li> <li>▪ <b>Sistema E-Flow.</b></li> <li>▪ <b>Sistema SIJUPEN/SJP.</b></li> </ul>	
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 cuenta con la implantación de sistemas de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Operativo.</b></li> <li>▪ <b>Presupuesto.</b></li> </ul>	No se evidencia la implantación de sistemas de gestión del cambio, por ende, tampoco se evidencia la gestión de los recursos requeridos para su implementación.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia.

<p>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.</p>	<p>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. En esa misma línea, se ha iniciado el proyecto de digitalización del archivo de a través de la plataforma OnBase para habilitar un repositorio digital para la consulta de expedientes.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página Web DGJP</b></li> <li>▪ <b>Subportal de Transparencia.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de turnos E-flow.</b></li> <li>▪ <b>Sistema SIJUPEN/SJP.</b></li> <li>▪ <b>Formulación Proyecto de Digitalización de Expedientes</b></li> </ul>	
---	--	--

### **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
<p>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.</p> <p>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).</p>	<p>En la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones de la mano del Departamento de Recursos Humanos tiene su POA, Planificación de Recursos Humanos Anual, Plan de Capacitación basado en las necesidades detectadas en la evaluación de desempeño.</p> <p>Así como también, encuestas de clima organizacional, de gerencia y liderazgo para conocer la percepción de los servidores.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>POA</b></li> <li>▪ <b>Planificación de Recursos Humanos Anual</b></li> <li>▪ <b>Plan de Capacitación Anual</b></li> <li>▪ <b>Encuesta de Clima Organizacional y de Gerencia y Liderazgo.</b></li> <li>▪ <b>Procedimiento de Elaboración y Ejecución del Plan de Capacitación.</b></li> </ul> <p>Basándose en los resultados esperados que han sido definidos en el Plan Estratégico Institucional, el Departamento de Recursos Humanos ha programado dentro de su Plan de Capacitación Anual la realización de diplomados, cursos, talleres, seminarios y posgrados, para contribuir a la profesionalización y desarrollo de funcionarios.</p> <p>También se implementó el “Programa de Flexibilidad Laboral” para los servidores de</p>	

	<p>la DGJP el cual otorga el disfrute de días y fechas superiores a lo establecido en la Ley 41-08 y otros días libres no establecidos por Ley.</p> <p>Se elaboró el “Programa de Inserción Laboral para personas con discapacidad”.</p> <p>Se elaboró y ejecutó el “Programa de Premiación dirigido a equipos, personal de antigüedad y líder del año” como también, del “Programa de Verano para hijos de empleados con excelentes calificaciones”</p> <p>Elaboración del “Procedimiento para personal Pensionado y Jubilado” el cual permite capacitar y guiar al personal que cumple con los requisitos de pensión de la ley 379-81.</p> <p>Elaboración anual del proceso de “Evaluación del desempeño basado en competencias y logro de metas”.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Registro de participantes y certificados de diplomados, cursos, talleres y seminarios.</b></li><li>▪ <b>Plan de Capacitación Anual.</b></li><li>▪ <b>Procedimiento de Elaboración y Ejecución del Plan de Capacitación.</b></li><li>▪ <b>Programa de Flexibilidad Laboral.</b></li></ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa de Inserción Laboral para personas con discapacidad.</li> <li>▪ Programa de Premiación dirigido a equipos, personal de antigüedad y líder del año.</li> <li>▪ Programa de Verano para hijos de empleados con excelentes calificaciones.</li> <li>▪ Políticas y procedimientos del área de RR.HH.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La Institución cuenta con los Manuales de Cargos por Competencias, aplicación de pruebas técnicas y psicométricas, procedimiento de reclutamiento y selección, evaluación del desempeño basado competencias y logro de metas. Elaboración y ejecución de un Plan de capacitación dirigido a líderes a través del coaching.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento de Evaluación del desempeño.</li> <li>▪ Manual de Cargos por Competencias.</li> <li>▪ Plan de Capacitación Anual.</li> <li>▪ Plan de capacitación dirigido a encargados sobre liderazgo a través del coaching.</li> <li>▪ Evidencia de los primeros 5 directivos que concluyeron el coaching.</li> <li>▪ Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso Público.</li> </ul>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>La DGJP cuenta con políticas y procedimientos de RRHH como de Reclutamiento y Selección de personal, promociones, remuneraciones, recompensa y reconocimientos. Además con manuales de descripción de cargos aprobados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manuales de Descripción de Cargos por Competencias aprobados de la estructura actual vigente.</b></li> <li>▪ <b>Escala salarial.</b></li> <li>▪ <b>Manual de políticas y procedimientos.</b></li> <li>▪ <b>Políticas y procedimientos del área de RR.HH.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>En la DGJP existen procesos y procedimientos aprobados del subsistema de evaluación del desempeño, pago de incentivos por desempeño individual a todo el personal que no es de carrera administrativa con calificación por encima de 85 puntos en los acuerdos del desempeño.</p> <p>Así como también, pago de bono del desempeño individual al personal de carrera administrativa con calificación por encima de 85 puntos en los acuerdos del desempeño. Además, se realizaron jornadas con los supervisores, a los fines de socializar la metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias como también la plataforma de Emarsuite.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Evaluación de desempeño.</b></li> <li>▪ <b>Incentivos por desempeño al personal.</b></li> <li>▪ <b>Metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias.</b></li> <li>▪ <b>Registro de asistencias sobre las novedades de Emarsuite en las evaluaciones del desempeño.</b></li> <li>▪ <b>Programa de Premiación y registro de firmas de entrega dirigido a equipos, personal de antigüedad y líder del año.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Existen Manuales de Cargos elaborados bajo el modelo de competencias y Manual de Organización y Funciones.</p> <p>Se elaboró un Plan de Capacitación dirigido a líderes de la DGJP para que a través del coaching adquieran herramientas que les permitan tener una gestión de resultados y supervisión más óptima.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manuales de Cargos.</b></li> <li>▪ <b>Manual de Organización y Funciones.</b></li> <li>▪ <b>Personal incorporado a carrera administrativa mediante concurso público laborando en la Institución.</b></li> <li>▪ <b>Plan de capacitación dirigido a líderes a través del coaching.</b></li> </ul>	

<p>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).</p>	<p>La gestión de Recursos Humanos se realiza a través de diversos sistemas como: Eikon (novedades y expedientes digital del empleado), el SASP (Sistema de administración de servidores Públicos y TRANSDOC para recepción y remisión de comunicaciones). Realización de formaciones en modalidad online con el CAPGEFI y el INAP.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sistema Eikon.</b></li> <li>▪ <b>Sistema SASP.</b></li> <li>▪ <b>TRANSDOC.</b></li> <li>▪ <b>Correo institucional</b></li> <li>▪ <b>Registro de participantes y correos de coordinación de curso online.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>La DGJP ha dado cumplimiento del Reglamento No. 551-15 de Reclutamiento y Selección de Personal sobre igualdad de oportunidades mediante la solicitud de participantes en registro de elegibles al MAP. También, tiene dentro de sus recursos humanos personal con discapacitada auditiva y es tomado en cuenta para el desarrollo profesional mediante capacitaciones.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Comunicación de Personal incorporado a carrera administrativa mediante concurso público laborando en la Institución.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso Público.</b></li> <li>▪ <b>Registro de asistencia de cursos del personal discapacitado.</b></li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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.</p>	<p>La DGJP identifica las capacidades en el plano individual mediante la evaluación de desempeño y el Plan de Capacitación y Desarrollo. También, al personal de nuevo ingreso el supervisor debe completar el Formulario Diagnóstico de Capacitaciones durante el periodo probatorio.</p> <p>Se aplica evaluaciones psicométricas y entrevistas en el proceso de reclutamiento y selección de personal. Análisis de perfiles de puestos versus ocupantes mediante entrevista por competencias.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Evaluaciones de Desempeño.</b></li> <li>▪ <b>Diagnóstico y Plan de Capacitación y Desarrollo.</b></li> <li>▪ <b>Resultados de las evaluaciones psicométricas del proceso de reclutamiento y selección de personal.</b></li> <li>▪ <b>Formulario Diagnóstico de Capacitaciones.</b></li> <li>▪ <b>Formulario de Entrevista por Competencias.</b></li> </ul>	

<p>2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La DGJP elabora anualmente el Plan de Capacitación, en base a la detección de necesidades de capacitación, los resultados de las evaluaciones del desempeño y los requerimientos de los planes operativos anuales.</p> <p>En 2019 inicio el Plan de capacitación dirigido a líderes de la DGJP a través del coaching con el objetivo de desarrollar capacidades luego de darse a conocer los resultados de una encuesta de servicio interno en el 2018. También, para el año 2020 en conjunto con la División de Call Center se elaboró un Plan de Capacitación especial para dotar a ese personal de conocimientos requeridos para el buen desempeño de sus funciones. Además tenemos una excelente comunicación y apoyo para el cumplimiento de los Planes de Capacitación del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) e Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Desde el Departamento de RRHH damos seguimiento a la remisión de la Detección de Necesidades (DNC) de las unidades mediante reuniones y correos previos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan de capacitación 2020.</b></li> <li>▪ <b>Resultados de las evaluaciones del desempeño.</b></li> <li>▪ <b>Correos de coordinación de Programas cursos del CAPGEFI e INAP</b></li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan de capacitación dirigido a líderes a través del coaching.</b></li> <li>▪ <b>Evidencia de los primeros 5 directivos que concluyeron el coaching.</b></li> <li>▪ <b>Plan de Capacitación de la División de Call Center.</b></li> <li>▪ <b>Correos electrónicos de coordinación de cursos.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Desarrollamos, consensuamos y revisamos planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados.</p> <p>Al finalizar la evaluación del desempeño, el supervisor y el supervisado tienen una entrevista para conocer las fortalezas y áreas de mejora, las competencias, el acuerdo del desempeño como también las necesidades de capacitación a cubrir por dicho servidor el siguiente año.</p> <p>En dicha entrevista, tanto el supervisor como el supervisado hablan de los planes de formación que la unidad espera de dicho servidor porque la metodología de evaluación así lo exige.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Formulario de la Evaluación del Desempeño.</b></li> <li>▪ <b>Plan de desarrollo de cada colaborador.</b></li> <li>▪ <b>Plan de Capacitación 2020.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>En 2019 inicio el Plan de capacitación dirigido a líderes de la DGJP a través del coaching con el objetivo de desarrollar capacidades luego de darse a conocer los</p>	

	<p>resultados de una encuesta de servicio interno en el 2018.</p> <p>En el 2020 con el apoyo del INAP se trabajó en modalidad virtual el Curso: Habilidades de Liderazgo para Directivos Público.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan de capacitación dirigido a líderes a través del coaching.</b></li> <li>▪ <b>Evidencia de los primeros 5 directivos que concluyeron el coaching.</b></li> <li>▪ <b>Registro de participantes o certificado del Curso: Habilidades de Liderazgo para Directivos Público.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>En la institución damos un acompañamiento general a los nuevos servidores mediante el proceso de inducción que contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción a la institución, cultura organizacional, filosofía, organigrama etc.</li> <li>• Inducción de la Ley 379-81 sobre el Sistema de Reparto.</li> <li>• Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</li> <li>• Comisión de Ética Institucional.</li> </ul> <p>El acompañamiento individualizado lo realiza el supervisor del nuevo servidor. El supervisor debe completar el “Formulario</p>	

	<p>de Inducción Nuevo Ingreso” para explicar los objetivos, procedimientos, tipo de supervisión de la unidad entre otros temas, en un periodo de 15 días.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Procedimiento PRO-DGJP-DRH-002 (Contratación de Personal de Carrera e Inducción de Empleados de Nuevo Ingreso, Militares y Pasantes).</b></li> <li>▪ <b>Listado inducción RRHH.</b></li> <li>▪ <b>Formulario de Inducción Nuevo Ingreso.</b></li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos realiza promoción interna con la finalidad de dar oportunidad de crecimiento al personal de la Institución. Para eso se cuenta con los procedimientos establecidos para los traslados y promociones.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Remisión de anuncio mediante el correo institucional.</b></li> <li>▪ <b>Acciones de personal.</b></li> <li>▪ <b>Procedimiento de Tramitación de Promociones, Cambio de Designación y Traslado de Empleados.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>La DGJP promueve capacitaciones en modalidad virtual a nuestros colaboradores como conferencias, curso y diplomados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	

	<p><b>Formularios de solicitud de capacitación y correos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Registro de participantes o certificado de participación.</b></li> <li>▪ <b>Listado de cursos impartidos por CAPGEFI e INAP.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>En nuestra Dirección General se han socializado actividades sobre el Comité de Ética Institucional, del Régimen Ético y Disciplinario de la 41-08 de Función Pública y Reglamento No. 523-09 de Relación Laborales, del Sub Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y la autoestima en las mujeres.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Registro de participantes.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> <li>▪ <b>Correos de convocatoria.</b></li> </ul>	
<p>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 delelanáliscosto/beneficio.</p>	<p>En la DGJP evaluamos el impacto de los programas de formación y se creó el “Formulario de Evaluación de Capacitación” donde al finalizar una evaluación los participantes evalúan su contenido, al facilitador, etc. Como también existe una matriz de evaluación de capacitación, donde se conoce de manera general el impacto durante el año de las actividades planificadas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Formulario de Evaluación de Capacitación.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de evaluación de Capacitación.</b></li> </ul>	

10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>En la DGJP se incentiva a que las mujeres cursen postgrado financiados por la institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Libramiento de pago de postgrado.</b></li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>En la DGJP el dialogo, la motivación y la comunicación abierta para el trabajo en equipo de nuestros colaboradores es una cultura, ya que entre las unidades se realizan reuniones de trabajo funcionales.</p> <p>Trimestralmente se realizan reuniones con todas las autoridades de la DGJP y responsables de POA y PEI para conocer los resultados y nivel de avance de los mismos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Convocatorias vía correos.</b></li> <li>▪ <b>Registro de participantes.</b></li> </ul>	
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)).	<p>En la DGJP se utiliza como herramienta la conformación de equipos de trabajo multidisciplinario para temas relacionados a su quehacer.</p> <p>Luego de conocer los resultados de la encuesta de clima organizacional en el 2019, se procedió a socializar con los encargados de áreas dichos resultados, para que, a su vez, las unidades compartan con sus equipos</p>	

	<p>dichos resultados y aporten ideas en cuanto a las siguientes dimensiones: reconocimientos, relaciones interpersonales y trabajo en equipo, enfoque al cliente externo e interno, motivación, liderazgo e innovación.</p> <p>El resultado de mismo fue el Plan de Acción de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Resultados encuesta de clima Organizacional.</b></li> <li>▪ <b>Plan de Acción de la Encuesta de Clima Organizacional.</b></li> <li>▪ <b>Convocatoria y registro de asistencia.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La DGJP ha trabajado en actividades en pro de la consecución de los objetivos instituciones y que requiere necesariamente el apoyo de su personal que como la realización del PEI de igual manera con los Planes Operativos de la Institución. Levantamiento de los procedimientos institucionales y charla para conocer Autodiagnóstico de la NOBACI.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Listado de asistencia.</b></li> <li>▪ <b>Correos de convocatoria.</b></li> </ul>	<p>No se evidencia la conformación de Asociación de Servidores Públicos.</p>
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La DGJP procura el conceso y acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de consecución mediante las actividades a cumplir en cada unidad establecidos en los POA, el cual</p>	

	<p>impactan en los acuerdos de desempeño individual de cada año.</p> <p>Además de que las unidades organizativas, elaboran sus planes operativos anuales en un proceso participativo entre empleados y directivos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acuerdos de Desempeño firmados.</b></li> <li>▪ <b>Listado de asistencia proceso de elaboración de los planes operativos.</b></li> <li>▪ <b>Correos de convocatoria.</b></li> </ul>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La DGJP aplican diversas encuestas dentro de las cuales podemos mencionar: encuesta de clima organizacional, encuesta de gerencia y liderazgo, encuesta de servicios internos, encuesta de satisfacción de la fiesta de navidad 2019. Luego de conocer los resultados se procede a trabajar un plan de acción.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cuestionario de encuestas.</b></li> <li>▪ <b>Informe de resultados.</b></li> <li>▪ <b>Plan de acción.</b></li> </ul>	
<p>6. Asegura 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.</p>	<p>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 de gerencia y liderazgo.</p> <p>También, se aplica la encuesta de servicio interno que es un ranking entre supervisores</p>	

	<p>para conocer la calidad de la gestión como el trato a los demás, actitud, manejo del tiempo etc.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuesta gerencia y liderazgo.</li> <li>▪ Informe y resultados.</li> <li>▪ Encuesta de servicio interno.</li> <li>▪ Plan de capacitación dirigido a líderes a través del coaching.</li> <li>▪ Evidencia de los primeros 5 directivos que concluyeron el coaching.</li> </ul>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La DGJP poseemos programas enfocados en la mejora de las condiciones ambientales entre ellas están la relación del personal que al momento de la mudanza al nuevo edificio requieren sillas ergonómicas.</p> <p>Existe un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza prevenir y atender situaciones de salud dentro del edificio.</p> <p>Los pasillos tienen colocados los extintores (35 en total). También, se ha dotado a los servidores de conocimientos sobre salud y seguridad ocupacional mediante charla Sub Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo impartido por el MAP.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relación de sillas ergonómicas entregadas.</li> <li>▪ Registro de participantes charla.</li> <li>▪ Equipamiento de extintores.</li> </ul>	<p>No se evidencia un programa de salud y bienestar anual dedicado al personal, el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y sala amiga de lactantes.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Dispensario médico.</b></li> </ul>	
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.	<p>En la DGJP garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores mediante el programa de flexibilidad laboral para personal para el disfrute de días y fechas superiores a lo establecido en la Ley No. 41-08</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Programa de flexibilidad laboral.</b></li> </ul>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se elaboró el “Programa de Inserción Laboral para personas con discapacidad”.	No se evidencia la implementación del Programa de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad.
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 deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>Se realizan actividades deportivas como torneos entre los equipos (softball). Reconocimiento al personal por antigüedad con el MAP mediante el otorgamiento de la Medalla al Mérito.</p> <p>Las actividades de integración como el día de la mujer, almuerzos navideños con los responsables de áreas y la Dirección General. 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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Correos de convocatoria.</b></li> <li>▪ <b>Fotos celebración de actividades deportivas.</b></li> <li>▪ <b>Fotos celebración de actividades del día de la mujer.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fotos de almuerzos con el personal de supervisión.</b></li> </ul>	
--	---	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Como parte de uno de los objetivos institucionales plasmados en nuestro PEI 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.</p> <p>Acuerdos de la DGJP con las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, para el otorgamiento de transporte totalmente gratis a los pensionados.</li> <li>-Acuerdo interinstitucional con Ministerio de Obras Públicas (DIGESET (AMET) e INTRANT), para facilidad paso peatonal nuevas instalaciones DGJP.</li> <li>-Óptica Báez, Óptica Oviedo y Óptica Integral, para el suministro de lentes y exámenes visuales a los pensionados a precios especiales.</li> </ul>	

	<p>-Centro Médico Alcántara y González, para el ofrecimiento de todos los servicios a los Pensionados de la DGJP con un 20% de descuento.</p> <p>-Acuerdo con la Funeraria Blandino, para el ofrecimiento de servicios fúnebres a los pensionados de la DGJP con tarifas especiales.</p> <p>-Acuerdo entre la DGJP y el INVI para facilidades de viviendas.</p> <p>-Acuerdo Clínica Cruz Jiminian.</p> <p>-Acuerdo con la funeraria GRESEFU, para ofrecerles servicios fúnebres a los pensionados de la DGJP con tarifas especiales.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEI 2017-2021 de la DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdo de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado con las siguientes entidades:</b></li> <li>▪ <b>Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.</b></li> <li>▪ <b>Óptica Báez, Óptica Oviedo y Óptica Integral.</b></li> <li>▪ <b>Centro Médico Alcántara y González.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdo con la Funeraria Blandino.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdo con la Funeraria GRESEFU.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdo entre la DGJP y el INVI.</b></li> <li>▪ <b>Comunicación de solicitud acuerdo MOPC.</b></li> </ul>	
--	--	--

<p>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.</p>	<p>▪ <b>Acuerdo Clínica Cruz Jiminian.</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-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.</li> <li>-Cruce de información de los cementerios con los diferentes Ayuntamientos para la identificación de pensionados fallecidos.</li> <li>-CAFGEFI para coordinación y ejecución de programa de capacitación de funcionarios y empleados de la DGJP.</li> <li>-CNSS en convenio de Seguridad Social España y República Dominicana.</li> </ul> <p>Otros Acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acuerdo para el Fortalecimiento de la Transparencia Documental (TRANSDOC) con el PNUD.</li> </ul> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Carta solicitud dirigida a Ayuntamientos.</b></li> <li>▪ <b>Convenio España y República Dominicana en Seguridad Social d/f 01/07/2004. En vigor 01/07/2006.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdos firmados.</b></li> </ul>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con</p>	<p>La DGJP fomenta y organiza colaboraciones especializadas con las diferentes</p>	

<p>otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>instituciones del sector, las cuales por su funcionalidad se relacionan con la Dirección de Pensiones. Dentro de estas se mencionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboración con el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE ), para fines de localización e identificación de pensionados beneficiarios de pensiones solidarias otorgadas por el Poder Ejecutivo, mediante los decretos 435-19, 5420 y 88-20; además de colaboración de personal médico y uso de instalaciones del CONAPE, durante jornadas de pago de la DGJP.</li> <li>-Colaboración interinstitucional entre la DGJP y el INABIMA, con relación a la transferencia de la cartera de pensionados del Ministerio de Educación, beneficiarios de los decretos 431-02, 171-04 y 41-05.</li> <li>-Colaboración mediante acuerdo DGJP, Ministerio de Trabajo y el Instituto Nacional de Tránsito Terrestre (INTRANT), sobre transferencia del pago a pensionados de sindicatos de choferes a través de la DGJP.</li> <li>-Colaboración mediante acuerdo DGJP, Ministerio de Trabajo y la Federación de Trabajadores Portuarios, sobre transferencia del pago de la Caja de pensionados portuarios a través de la DGJP.</li> <li>-Acuerdos con la JCE para la consulta del padrón en línea.</li> <li>-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.</li> </ul>	
---	--	--

	<p>-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.</p> <p>-Colegio Médico Dominicano 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.</p> <p>-Encuentro Socialización entre Instituciones Asociadas Sectores Jubilaciones y Pensiones pertenecientes a la Región II, Provincia Santiago.</p> <p>-SENASA Región Norte, en Jornada de Prevención de Riesgo Cardiovascular en las instalaciones de la oficina regional conmemoración del Día del Envejeciente. Capacitación del personal de INABIMA en el área de Pensiones.</p> <p>-Puesta en marcha otorgamiento Pensiones Solidarias en coordinación con el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y</p>	
--	---	--

	<p>demás instituciones involucradas. A la fecha 6,193 Pensiones Solidarias otorgadas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> <li>▪ <b>Correos de solicitud de requerimientos.</b></li> <li>▪ <b>Comunicaciones de solicitud.</b></li> <li>▪ <b>Decretos y Resoluciones.</b></li> <li>▪ <b>Presupuesta celebración día del envejeciente.</b></li> <li>▪ <b>Fotos de operativos de pago con personal médico del Conape.</b></li> <li>▪ <b>Plan de trabajo Pensiones Solidarias.</b></li> </ul>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>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 2017-2021a través de las siguientes iniciativas:</p>	

	<p>Gestionar beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.</p> <p>Afiliar la DGJP a los principales organismos internacionales de la Seguridad Social (CEISS) para establecer alianzas de cooperación técnica e intercambio profesional.</p> <p>Uno de los logros alcanzados por la DGJP durante el año 2019, fue su incorporación como miembro de pleno derecho de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), la cual corresponde a una de las metas a alcanzar establecida en nuestro PEI 2017-2020.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEI 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Alianza OISS.</b></li> </ul>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acuerdos en general.</b></li> <li>▪ <b>Transferencia cartera de la Caja de Choferes a la DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Transferencia cartera Policía Nacional a la DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Pago transitorio pensiones del Ministerio de Educación en nómina de la DGJP.</b></li> </ul>	

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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La DGJP ha mantenido intercambio de buenas prácticas con instituciones como:</p> <p>El Recientemente el instituto Nacional de Bienestar Magistral (INABIMA), nos solicitó intercambiar buenas prácticas sobre en todo el proceso de atención al público de nuestra Institución.</p> <p>Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS), en lo relacionado con disolución de dicha institución mediante decreto presidencial y la incorporación de su personal a la DGJP.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Registro de participación.</b></li> <li>▪ <b>Fotos de los eventos.</b></li> </ul>	No se evidencia un procedimiento establecido para la ejecución de benchlearning y benchmarking.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Capacitaciones.</b></li> <li>▪ <b>Invitaciones.</b></li> <li>▪ <b>Correos de solicitud.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> </ul>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>En la DGJP los criterios para la selección de proveedores se encuentran definidos por la Ley de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ley 340-06 de Compras y Contrataciones.</b></li> <li>▪ <b>Plataforma SIGEF.</b></li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	<p>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 Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Se evidencias con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Portal DGJP</b></li> <li>▪ <b>Subportal Transparencia.</b></li> <li>▪ <b>Presencia en Redes Sociales.</b></li> <li>▪ <b>Oficina Libre Acceso a la Información.</b></li> <li>▪ <b>Comunicados de Prensa.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Carta Compromiso al Ciudadano.</b></li> </ul>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyara las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informes Encuesta de Satisfacción.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Además el Director General, participa de reuniones con distintas Asociaciones de Pensionados y Grupos de Interés.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Planilla de Encuesta de Satisfacción disponible en Tableta y Portal DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Informes Encuesta de Satisfacción.</b></li> <li>▪ <b>Fotos de encuentros Director de Pensiones.</b></li> </ul>	

<p>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.).</p>	<p>En la DGJP contamos con mecanismos para 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. Además contamos con la encuesta de satisfacción del portal Web y de manera presencial, línea 311, establecimiento de la Oficina de Acceso a la Información, info-DGJP, chat redes sociales.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias en Sede DGJP y Regional Norte.</b></li> <li>▪ <b>Matriz seguimiento Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Informes Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Informes Encuesta de Satisfacción.</b></li> <li>▪ <b>Estadísticas de libre acceso a la información.</b></li> <li>▪ <b>Reportería Chat redes sociales.</b></li> </ul>	
<p>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 e prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>A través del Portal institucional y en su Subportal de Transparencia, se evidencia la diaphanía 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.</p>	

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Subportal de Transparencia Portal DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Memorias Institucionales Anuales.</b></li> </ul>	
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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Notas de prensa.</b></li> <li>▪ <b>Fotos y registro de asistencia Charlas Institucionales.</b></li> <li>▪ <b>Brochures de servicios y Guía Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Portal DGJP.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Carta Compromiso al Ciudadano.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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 Supervivencia. Asimismo se dispone de herramienta de consulta del Padrón en Línea de la JCE.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Programa Ruta Visitas Domiciliarias.</b></li> <li>▪ <b>Solicitudes a Ayuntamientos para identificación de fallecidos en Cementerios.</b></li> <li>▪ <b>Informe del área de Control de Supervivencia.</b></li> <li>▪ <b>Informe de Call Center y Servicios Electrónicos sobre gestión de proceso de actualización de datos.</b></li> <li>▪ <b>Consulta Padrón en Línea Disponible.</b></li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrrativa.</p>	<p>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</p>	

	<p>el Plan Operativo Anual, Plan de Compras y Contrataciones, el presupuesto y su vinculación con el PEI.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEI 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>POA.</b></li> <li>▪ <b>Plan de Compras.</b></li> <li>▪ <b>Formulación Presupuestaria.</b></li> </ul>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Desde la DGJP, damos cumplimiento a normas y leyes que rigen las actividades Financieras del Estado, como institución que forma parte del Gobierno Central.</p> <p>De la misma forma, nuestra institución es monitoreada por la Contraloría General de la República, a través de la Unidad de Análisis de Auditoría Interna.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Índice de Gestión Presupuestaria.</b></li> </ul>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Aseguramos la transparencia de todos nuestros procesos financieros, a través del cumplimiento del indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones, el cual se rige por la Ley 340-06 Sobre Compras y Contrataciones, y el Indicador de Gestión Presupuestaria. Del mismo modo, el cumplimiento Índice de Gestión Presupuestaria.</p> <p>Los procesos financieros se realizan a través de la plataforma informática SIGEF; de la misma forma que la DGJP realiza las publicaciones de las informaciones</p>	

	<p>presupuestarias y las ejecuciones del mismo, de acuerdo a los requerimientos de la DIGEIG.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Subportal de transparencia.</b></li> <li>▪ <b>Publicaciones de las informaciones presupuestarias y su ejecución a requerimientos de la DIGEIG.</b></li> <li>▪ <b>Levantamiento PACC y POA.</b></li> <li>▪ <b>Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones.</b></li> <li>▪ <b>Indicador de Gestión Presupuestaria.</b></li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La DGJP garantiza la gestión eficiente de los recursos financieros a través de la programación de los recursos, disponibles según su programación presupuestaria.</p> <p>La contabilidad es gubernamental no se tiene contabilidad de costo.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Programación de ejecución presupuestaria.</b></li> <li>▪ <b>Presupuesto Institucional.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>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 administrativos de la Institución y un presupuesto para el pago de la nómina de los pensionados del Estado, el cual es elaborado</p>	

	<p>para dar respuesta a las necesidades de recursos de nuestro producto de Pensionados y Jubilados con derechos previsionales oportunamente otorgados.</p> <p>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.</p> <p>Reporta trimestralmente a través del SIGEF los avances de la producción física y financiera.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Presupuesto Institucional Aprobado (Administrativo y de Pago de Pensiones).</b></li> <li>▪ <b>PEI.</b></li> <li>▪ <b>Plan Operativo.</b></li> <li>▪ <b>Plan Anual de Compras y Contrataciones.</b></li> </ul>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La DGJP cuenta con un área Administrativa 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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Resolución Num.01-2019.</b></li> <li>▪ <b>Nueva Estructura Organizativa Aprobada.</b></li> </ul>	

<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PEI.</li> <li>▪ POA.</li> <li>▪ Presupuesto DGJP.</li> <li>▪ Actas comité de compras.</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte trimestral ejecución presupuesto físico remitido al MH y DIGEPRES.</li> <li>▪ Resultados Indicador de Gestión Presupuestaria.</li> <li>▪ Registro producción físico-financiera en SIGEF.</li> </ul>	

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

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

<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluarla información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>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, El nuevo Sistema de Jubilaciones y Pensiones SJP, Sistema de Suministro, Transportación (SISTRAN), gestión de RRHH (EIKON) y de Correspondencia, Sistema Onbase, Sistema de Inventario de Activos Fijos, Sistema Solicitud de Información OAI.</p> <p>Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB) en el cual los ciudadanos pueden realizar consultas en línea y verificar el estatus de su solicitud. Sistema eMart Suite para fines de seguimiento a las evaluaciones del desempeño y planes.</p> <p>De igual manera esta Dirección General, 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.</p> <p>Contamos en borrador con el Manual de Identidad Visual y sus procedimientos, así como el preliminar de la tabla de retención documental. También contamos con políticas de información y comunicación aprobada.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sistema SIJUPEN.</b></li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sistema SJP</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Suministro. Sistema de gestión de RRHH (EIKON) y de correspondencia.</b></li> <li>▪ <b>Sistema Onbase.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Inventario de Activos Fijos.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Solicitud de información OAI.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC).</b></li> <li>▪ <b>Sistema de turno E-flow.</b></li> <li>▪ <b>Sistema eMart Suite.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Archivo y Correspondencia.</b></li> <li>▪ <b>Manual de Identidad Visual (borrador).</b></li> <li>▪ <b>Políticas de Información y Comunicaciones aprobadas.</b></li> </ul>	
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>La DGJP dispone de mecanismos de recolección de información de nuestros clientes externos, la cual es clasificada y almacenada, con el fin de elaborar informes estadísticos, los cuales son utilizados para la identificación de áreas de mejora y aplicación de planes de acción; de la misma forma esta Dirección General cuenta con la División de Comunicaciones, la cual recaba las informaciones suministradas por nuestros clientes externos, a través de las redes sociales, notas de prensa y reuniones del Director General con grupos de interés.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe cuatrimestral de encuestas de satisfacción.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Notas de prensa.</b></li> <li>▪ <b>Fotos de reuniones Director General con grupos de interés.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Además políticas de información y comunicación, la matriz de informes y los procedimientos para la elaboración y publicación de dichos informes.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manual de procedimientos.</b></li> <li>▪ <b>Políticas de información y comunicación.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de informes y procedimientos para su elaboración.</b></li> <li>▪ <b>Plan Estratégico 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Servidores de respaldo de información.</b></li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>La DGJP cuenta con herramientas de comunicación interna como: el Outlook, carpetas compartidas por unidades organizativas, mural informativo, revista informativa MH, las cuales son usadas para difundir informaciones de interés para los empleados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Outlook.</b></li> <li>▪ <b>Mural Informativo.</b></li> <li>▪ <b>Carpetas Compartidas.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Revista Somos Hacienda.</b></li> <li>▪ <b>Boletín estadístico trimestral.</b></li> </ul>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>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. Programa de gestión por competencia, proceso de inducción y acompañamiento.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manuales de políticas y procedimientos.</b></li> <li>▪ <b>Guías de Trabajo.</b></li> <li>▪ <b>Programa de gestión por competencia.</b></li> <li>▪ <b>Inducción y acompañamiento.</b></li> </ul>	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentar la 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.</p>	<p>En la DGJP se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante y la presenta de forma sistemática y accesible para los usuarios. Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información y la Línea 311.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página web.</b></li> <li>▪ <b>Outlook.</b></li> <li>▪ <b>Redes Sociales.</b></li> <li>▪ <b>Notas de prensa.</b></li> <li>▪ <b>Encuesta de quejas, reclamos y sugerencias en la Página WEB.</b></li> <li>▪ <b>Buzón de sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Formulario OAI en el Subportal de transparencia.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Estadísticas oficina de libre acceso a la información y la línea 311.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La Institución cuenta con manuales de políticas y procedimientos documentados, que permiten la continuidad de los trabajos.</p> <p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manual de políticas y procedimientos documentados.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdos de becas para empleados capacitados en áreas específicas de trabajo.</b></li> <li>▪ <b>Outlook.</b></li> <li>▪ <b>Carpetas compartidas.</b></li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEI 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>POA.</b></li> </ul>	
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.	<p>La División de Tecnologías de la Información y Comunicación, 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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Políticas y controles para el uso de los equipos tecnológicos del MH.</b></li> <li>▪ <b>Registros de capacitación en los nuevos sistemas.</b></li> <li>▪ <b>Políticas de seguridad.</b></li> <li>▪ <b>Asistencia de Soporte Técnico.</b></li> <li>▪ <b>Manuales de usuario.</b></li> <li>▪ <b>Backups.</b></li> </ul>	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	<p>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 casos que se presenten en el futuro.</p>	
✓ La gestión de proyectos y tareas	<p>Se realizan gestiones de proyectos y tareas a través de la plataforma Spiceworks.</p>	

✓ La gestión del conocimiento	Carpetas compartidas, Página Web, Intranet, Outlook.	
✓ Las actividades formativas y de mejora	Se evalúa el desempeño del personal técnico y se recomienda la capacitación del mismo, en las áreas que refleja la Evaluación del Desempeño, a través de plataforma de Emarsuite. Además de las capacitaciones de los distintos software que poseemos como SIJUPEN, TRANSDOC, SJP etc.	
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	Página Web, Sub portal de transparencia, redes sociales, correo electrónico.	
✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	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.	<p>Se evidencia que desde esta Dirección General se ha venido desarrollando proyectos de automatización de procesos neurálgicos para la eficiencia de la gestión. Por ejemplo: Sistema de Recursos Humanos (Eikon), On-base, y SIJUPEN, Nuevo sistema de jubilaciones y pensiones SJP y Servicios en línea que se pueden gestionar a través de nuestro portal o portal de República Digital.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Servicios en línea.</b></li> <li>▪ <b>Redes sociales.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de RRHH (Eikon).</b></li> <li>▪ <b>On-base.</b></li> <li>▪ <b>SIGEF.</b></li> <li>▪ <b>SIJUPEN.</b></li> <li>▪ <b>SJP</b></li> </ul>	
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 cliente.	Proceso online para la consulta de estatus de pensionados. Solicitudes online de información a la OAI. Automatización de procesos internos (almacén y suministro, solicitud de bienes y servicios, solicitud de	

	<p>transportación, solicitudes de licencias, vacaciones y permisos, Sistema de Inventario de Activos Fijos, etc.).</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Servicios en línea.</b></li> <li>▪ <b>Solicitudes online de información a la OAI.</b></li> <li>▪ <b>Automatización de procesos internos.</b></li> </ul>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Las políticas relacionadas con las TIC's se actualizan constantemente de acuerdo a los cambios, si estos aplican. Actualización de manuales de políticas y procedimientos de usuarios.</p> <p>Políticas de información y comunicación.</p> <p>Participación en eventos relacionados con innovaciones. Todo en correspondencia con la existencia de documentos y normativas del MH.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Documento actualización de manuales de políticas y procedimientos.</b></li> <li>▪ <b>Políticas de información y comunicación.</b></li> <li>▪ <b>Registro de asistencia y fotos eventos relacionados con innovaciones</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Automatización del proceso de almacén y suministro; reducción uso papel mediante la digitalización de documentos los cuales disminuyen el espacio físico demandado para archivo, etc. Se cuenta con una política de acceso a usuarios electrónicos.</p>	

	<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Automatización del proceso de almacén y suministro.</b></li> <li>▪ <b>Digitalización de documentos.</b></li> <li>▪ <b>Política de acceso a usuarios electrónicos.</b></li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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).</p>	<p>A partir de diciembre 2019 la DGJP, completo en su totalidad el traslado de nuestras oficinas de la sede central a un nuevo y moderno edificación, el cual pone en evidencia el proceso de desconcentración en el cual nuestra institución ha estado sumergida.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Planos de la nueva edificación.</b></li> <li>▪ <b>Parqueos para empleados.</b></li> <li>▪ <b>Minuta de reuniones.</b></li> <li>▪ <b>Fotos de nueva edificación.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Nuestra nueva instalación cuenta con una amplia área de atención a usuarios, la cual ha sido diseñada para facilitar el acceso de nuestro personal, así como de nuestros ciudadanos clientes, creación de rampa para personas con necesidades especiales (minusválidos). La edificación cuenta con espacios abiertos para el personal y visitantes, oficinas individuales ajustadas a las necesidades de personal administrativo y gerencial, ascensor de carga y de personal de oficina, así como la disponibilidad de</p>	

	<p>parqueos para encargados departamentales y puestos de dirección.</p> <p>Se tiene sistema de transporte para los empleados y la institución está ubicada en un lugar de fácil acceso a la ciudadanía.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Planos de la nueva edificación.</b></li> <li>▪ <b>Diseño de los cubículos y oficinas.</b></li> <li>▪ <b>Parqueos para empleados.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de transporte.</b></li> </ul>	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	<p>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).</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones.</b></li> <li>▪ <b>Distribución de los horarios por equipo de trabajo.</b></li> <li>▪ <b>Procedimiento para solicitud de reparación de equipos.</b></li> </ul>	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>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</p>	

	<p>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.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones.</b></li> <li>▪ <b>Gestor energético.</b></li> <li>▪ <b>Plan de reducción de consumo.</b></li> <li>▪ <b>Plan de racionalización del gasto energético.</b></li> <li>▪ <b>Uso de sensores de movimientos en áreas comunes.</b></li> <li>▪ <b>Programación de aires acondicionados.</b></li> <li>▪ <b>Automatización encendido\apagado de las bombas de agua.</b></li> <li>▪ <b>Creación del Comité de Eficiencia Energética.</b></li> <li>▪ <b>Control de chequeo periódico de vehículos y motocicletas.</b></li> </ul>	
<p>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 aparcamiento o transporte público).</p>	<p>La institución está ubicada en un lugar de fácil acceso al público y empleados, la misma cuenta con la disponibilidad de parqueos de visitantes y empleados.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ubicación física de la Institución.</b></li> </ul>	
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.	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Proyecto de reciclaje.</b></li> <li>▪ <b>Procedimientos de entrada/salida AF.</b></li> <li>▪ <b>Traslado y descargo de activos. Inventario de activo fijo (AF).</b></li> <li>▪ <b>Programa de reciclaje.</b></li> <li>▪ <b>Reparaciones de mobiliarios.</b></li> </ul>	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>	No se evidencia.

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	No se evidencia que los procesos claves estén aprobados por los responsables de las áreas y la Máxima Autoridad.

	<p>Los procesos claves están identificados, descritos y documentados. Procedimientos identificados y documentados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mapa de Procesos.</b></li> <li>▪ <b>Manual de Políticas y Procedimientos Institucional.</b></li> </ul>	
<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manual de Políticas y Normas de Operación para la DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Formato de Descripción de Procedimiento.</b></li> <li>▪ <b>Firma de los responsables en el Manual de Políticas y Procedimientos Institucionales.</b></li> </ul>	
<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>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 su entorno.</p> <p>Se toman en cuenta ciertos riesgos, como por ejemplo incurrir en falta de cumplimiento normativo o regulatorio, para tales fines se consultan y revisan las leyes y</p>	

	<p>normas que se relacionan con el procedimiento.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan Estratégico 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Registro de participantes reuniones PEI 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Seguimiento Planes operativos.</b></li> <li>▪ <b>Seguimiento al Plan Estratégico Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Análisis FODA.</b></li> <li>▪ <b>Base Legal de las documentaciones elaboradas.</b></li> </ul>	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En la institución existen lineamientos entre los procesos y procedimientos con el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mapa de procesos y procedimientos.</b></li> <li>▪ <b>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021.</b></li> <li>▪ <b>Informes de seguimiento al POA Institucional.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>La DGJP realiza reuniones periódicas para el seguimiento del PEI y sus planes operativos con las diferentes áreas.</p> <p>Realizamos 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.</p>	<p>No se evidencia la ejecución programada de reuniones periódicas con los grupos de interés.</p>

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de seguimiento de Plan Operativo.</li> <li>▪ Coordinación reuniones del PEI.</li> <li>▪ Fotos encuentros con ciertos grupos de interés.</li> <li>▪ Encuestas de satisfacción.</li> <li>▪ Buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>▪ Informe encuesta de satisfacción.</li> <li>▪ Matriz seguimiento buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>▪ Sistema de turno instalado.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La DGJP gestiona a través de la DIGEPRES la asignación de los recursos, para la elaboración de los planes operativos prioritarios, vinculados a los objetivos de la planificación estratégica de la organización.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Estratégico Institucional.</li> <li>▪ Plan de compras.</li> <li>▪ Plan Operativo anual.</li> <li>▪ Presupuesto anual Administrativo.</li> </ul>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Se realizan análisis con el objetivo de identificar mejoras en la automatización de los procesos, usando el portal de transparencia, la página web de la institución, los nuevos sistemas SJP.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Minutas y listados de asistencia a reuniones con el objetivo de simplificar los procesos a través del sistema SJP.</b></li> <li>▪ <b>Simplificación de los procesos automatizados (online), en consonancia con lo demandado por República Digital).</b></li> <li>▪ <b>Página web de la DGJP.</b></li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>Por medio de la Carta Compromiso al Ciudadano, a través de la cual se miden los servicios y se establecen indicadores.</p> <p>Monitoreo interno de los tiempos, en los procesos que impactan los servicios que ofrecemos al ciudadano a través de Buzones de Sugerencias y Encuesta.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Carta Compromiso DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Formularios de Sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Formularios de Encuesta.</b></li> <li>▪ <b>Matriz de seguimiento al buzón.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>Se realizan monitoreo en cada uno de los sistemas que se utilizan como herramienta a lo interno y a lo externo, mediante los portales web y los sistemas web que complementan las herramientas que se usan. El monitoreo se hace a través del Ministerio de Hacienda/DAFI.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de Monitoreo de Calidad a los Servicios Web.</b></li> </ul>	<p>No se evidencia que se evalúe el impacto de los servicios y la administración electrónica.</p>

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 losciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mapa de procesos.</b></li> <li>▪ <b>Manual de Políticas y Procedimientos.</b></li> <li>▪ <b>Poa's.</b></li> </ul>	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	<p>La DGJP involucra a los ciudadanos clientes a través de los mecanismos de recolección implementados en la Sede Central 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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mecanismos de recolección de quejas y sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Encuentros con los grupos de interés externos (fotos, minutas).</b></li> <li>▪ <b>Informe buzón de quejas y sugerencias.</b></li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>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 aprobada la Carta Compromiso, la que contribuye a la mejora continua de los servicios comprometidos y avanzar en los servicios que dependen de un tercero para su cumplimiento.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Aplicación de encuestas.</b></li> <li>▪ <b>Carta Compromiso.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>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.</p>	<p>La DGJP ha desarrollado una vía de comunicación y entrega de servicio e información al ciudadano/cliente, a través de la página web donde los ciudadanos/clientes pueden obtener varios servicios online, de manera rápida y sin costo.</p> <p>Se evidencia que la institución lleva información al ciudadano/cliente, a través del uso de las redes sociales.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página Web (servicios en línea).</b></li> <li>▪ <b>Presencia en redes sociales Facebook, Twitter y YouTube.</b></li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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</p>	

	<p>sociales, para mantenerlos informados, como son: Instagram, Facebook, Twitter y YouTube, donde se colocan las informaciones relacionadas con el quehacer de la Institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página Web (servicios en línea).</b></li> <li>▪ <b>Presencia en redes sociales Facebook, Twitter y YouTube.</b></li> </ul>	
<p>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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>Las informaciones requeridas por los ciudadanos son colgadas en el portal Web, formulario de solicitud de pensión y solicitudes en líneas. También cuenta con brochures que se encuentran disponibles en el área de Atención al Público, estableciendo servicios ofrecidos y requisitos.</p> <p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página Web Institucional.</b></li> <li>▪ <b>Redes sociales.</b></li> </ul>	<p>No se cuenta con la presentación de documentos en distintos idiomas, ni el uso del sistema Braille (para no videntes) o de avisos en forma de audio.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Publicación de Noticias sobre temas de interés, avisos y actividades de importancia, para el ciudadano/cliente.</b></li> <li>▪ <b>Folletos de servicios y requisitos.</b></li> </ul>	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>La DGJP da respuestas a las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través de la página web y del buzón de sugerencias.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Buzón de quejas y sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Respuestas a las quejas y sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Matriz e informe de quejas y sugerencias.</b></li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>La cadena de prestación de los servicios de la organización, está definida en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano y en los indicadores del SISMAP.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Carta Compromiso.</b></li> <li>▪ <b>Ranking SISMAP.</b></li> </ul>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>La Organización ha realizado convenios y acuerdos interinstitucionales.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acuerdos con la JCE</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acuerdos con Ayuntamientos.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdos con CAFGEFI.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdos con CNSS.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdo de Reforestación.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdo reciclaje Banco Popular.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdos con el INVI, entre otros.</b></li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Tenemos implementados sistemas de comunicación electrónica que facilitan la prestación de servicios y el intercambio como es el SIGOB/Gestión de Correspondencia.</p> <p>Con la finalidad de dar seguimiento a los afiliados al Sistema de Reparto, existen acuerdos para el uso de plataformas de servicios de consulta y procesamiento correspondiente a entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social, tales como son Unisigma de Unipago, así como el Suir Plus de la Tesorería de la Seguridad Social. Del mismo modo, el Sistema de Jubilaciones y Pensiones (SJP).</p> <p>Contamos con sistemas compartidos con socios que garantizan la cadena de prestación de servicios y el intercambio de informaciones sobre la gestión operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>-Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento a contratos.</li> <li>-SASP-MAP Módulo de Nómina.</li> </ul> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Captura de Pantalla SIGOB/Gestión de Correspondencia.</b></li> <li>▪ <b>Captura de Pantalla Unisigma de Unipago.</b></li> <li>▪ <b>Captura de Pantalla Suir Plus de la Tesorería de la Seguridad Social.</b></li> <li>▪ <b>Captura de Pantalla Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).</b></li> <li>▪ <b>Captura de Pantalla Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento a contratos.</b></li> <li>▪ <b>Captura de Pantalla SASP-MAP Módulo de Nómina.</b></li> </ul>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Programación de charlas ofrecidas en las instituciones.</b></li> <li>▪ <b>Registros de participantes.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> <li>▪ <b>Correos de información y coordinación entre la DGJP e instituciones del Estado.</b></li> </ul>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DGJP, realiza intercambios laborales con las siguientes instituciones:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Intercambios laborales con las diferentes entidades del SDSS.</b></li> <li>▪ <b>Correos electrónicos.</b></li> </ul>	
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).	<p>Se monitorea la nueva versión del Sistema SIJUPEN, el SJP, para eficientizar la automatización de los procesos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Levantamientos de procesos.</b></li> <li>▪ <b>Registro de participación de reuniones con las áreas.</b></li> <li>▪ <b>Informes avances de las mejoras que se van implementando.</b></li> </ul>	
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).	<p>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.</p> <p>Se ha trabajado el Autodiagnóstico Institucional, bajo el modelo CAF.</p> <p>Se está trabajando la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Guías de trabajo para las Unidades.</b></li> <li>▪ <b>Logística de trabajo Autoevaluación CAF.</b></li> <li>▪ <b>Autodiagnóstico 2019.</b></li> <li>▪ <b>Listado de participación charla NOBACI.</b></li> </ul>	

## 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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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).	<p>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 que realizamos en el primer trimestre de este año donde obtuvimos un 96.38% en la imagen global.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Encuesta de satisfacción.</b></li><li>▪ <b>Informe de resultados.</b></li><li>▪ <b>Informe de resultados Encuesta Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos año 2020.</b></li><li>▪ <b>Mecanismo Recolección Opinión ORN.</b></li></ul>	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>La institución involucra y les da participación a los ciudadanos/clientes para mejorar sus procesos.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Informe de resultados Encuesta de Satisfacción.</b></li></ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Buzón de sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Matriz seguimiento quejas y sugerencias de los clientes.</b></li> <li>▪ <b>Correo electrónico info@dgjp.gob.do.</b></li> </ul>	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos realizada en el primer trimestre del año refleja que obtuvimos un 97.08% con relación a la accesibilidad.</p> <p><b>Se evidencia con:</b>  <b>Informe de resultados encuesta de satisfacción.</b></p>	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	<p>La última evaluación que nos hizo la DIGEIG en febrero 2020, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 95 puntos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b>  <b>Índice de transparencia DIGEIG.</b></p>	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	<p>La calidad, confianza y cumplimiento con los estándares de calidad de los productos y servicios, se puede evidenciar en los resultados de la encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos que realizamos en el primer trimestre de este año donde obtuvimos un 94.42% de la satisfacción global en esos tres aspectos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados Encuesta de Satisfacción.</b></li> </ul>	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	<p>Los servicios son valorados tomando en cuenta la diferenciación con las necesidades de los clientes.</p>	

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados Encuesta de Satisfacción.</b></li> <li>▪ <b>Informe de resultados de encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la ORN.</b></li> </ul>	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La institución tiene al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia e informaciones relevantes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Portal web institucional.</b></li> </ul>	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	<p>La institución posee varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros ciudadanos, como son las líneas telefónicas, página web, las principales redes sociales, en el área de Atención al Público, las diferentes encuestas de satisfacción, buzón de quejas y sugerencias, correo info@dgjp.gob.do</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Teléfonos de contacto.</b></li> <li>▪ <b>Portal Web.</b></li> <li>▪ <b>Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube).</b></li> <li>▪ <b>Informe de encuestas de satisfacción.</b></li> <li>▪ <b>Buzón de quejas y sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Correo electrónico info@dgjp.gob.do.</b></li> </ul>	

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>En la DGJP, contamos con el seguimiento continuo a los buzones de quejas y sugerencias, así como las encuestas de satisfacción, tanto virtual como presencial a nuestros ciudadanos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Resultados encuestas (cada 4 meses).</b></li> <li>▪ <b>Seguimiento a los buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.</b></li> <li>▪ <b>Informe encuesta de satisfacción.</b></li> </ul>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los resultados de la encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos que realizamos en el primer trimestre de este año, obtuvimos un 94.99% en la valoración global sobre el nivel de confianza hacia la institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados encuesta de satisfacción.</b></li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>En la DGJP realizamos una encuesta, tanto digital como presencial, para medir el servicio de la DGJP y la ORN. Según las diferentes mediciones realizadas, todos los criterios a factores evaluados son</p>	

	ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes y muy buenos.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informes de resultados encuesta para medir el servicio de la DGJP y ORN.</b></li> </ul>	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	La DGJP cuenta con una herramienta para medir el grado de satisfacción. La Institución ha recibido en el año 2019 a mayo 2020, (53) quejas y sugerencias, a través del buzón, a las cuales se les ha dado respuesta oportuna.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matriz seguimiento quejas y sugerencias.</li> </ul>	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia.
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia.
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 las vías correspondientes, como son: correo electrónico, llamadas telefónicas o de manera presencial.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matriz de seguimiento buzón de quejas y sugerencias.</b></li> <li>▪ <b>Correo info@dgjp.gob.do.</b></li> </ul>	

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Los resultados de la encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos que realizamos en el primer trimestre de este año, obtuvimos un 98.33% se siente satisfecho con el horario de la Institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de resultados encuesta de satisfacción.</li> </ul>	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>Los resultados de la encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos que realizamos en el primer trimestre de este año, obtuvimos un 94,01% en el promedio general de satisfacción la capacidad de respuesta.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de resultados encuesta de satisfacción.</li> </ul>	
3. Costo de los servicios.	Los servicios de la DGJP son gratuitos.ñ	No se evidencian mediciones.
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>La institución cuenta con diferentes medios de comunicación donde el ciudadano/cliente tiene disponible la información que necesite. Además en la encuesta de satisfacción a los ciudadanos el 98.05% expresaron sentirse satisfecho con la disponibilidad de la información.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carta compromiso al ciudadano</li> <li>▪ Redes sociales</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página Web</b></li> <li>▪ <b>Línea telefónica</b></li> <li>▪ <b>Oficina de acceso a la información</b></li> <li>▪ <b>Informe de resultados encuesta de satisfacción.</b></li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>La DGJP cuenta con diez (11) canales de información y medimos su eficacia.</p> <p><b>Se evidencias con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Instagram.</b></li> <li>▪ <b>Facebook.</b></li> <li>▪ <b>Twitter.</b></li> <li>▪ <b>Página Web.</b></li> <li>▪ <b>Canal de YouTube.</b></li> <li>▪ <b>Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).</b></li> <li>▪ <b>Corre info@dgjp.com.do</b></li> <li>▪ <b>Línea 311.</b></li> <li>▪ <b>Correo Electrónico.</b></li> <li>▪ <b>Murales.</b></li> <li>▪ <b>Carta Compromiso al Ciudadano.</b></li> </ul>	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>La DGJP se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano a través de los distintos medios de comunicación que posee.</p> <p><b>Se evidencias con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página web.</b></li> <li>▪ <b>Línea telefónica.</b></li> <li>▪ <b>Redes sociales.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Carta compromiso al Ciudadano.</b></li> </ul>	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>En la sección "sobre nosotros" de nuestra página web, está disponible el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021.</p> <p><b>Se evidencias con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página web <a href="http://www.dgjp.gob.do">www.dgjp.gob.do</a></b></li> </ul>	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	<p>En la DGJP, se han registrado actuaciones del Defensor Público y estas son las siguientes:</p> <p>36 solicitudes en el 2018. 104 solicitudes en el 2019. 5 solicitudes (enero-mayo 2020).</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cuadro estadísticos.</b></li> <li>▪ <b>Comunicaciones de las solicitudes.</b></li> </ul>	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>La institución obtuvo un 90% en el índice de transparencia gubernamental, además cuenta con el portal de transparencia, así como también un encargado de acceso a la información para que cualquier ciudadano solicite información que requiera.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Índice de transparencia gubernamental.</li> <li>▪ Página Web.</li> </ul>	

### 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.	

	<b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matriz de quejas y sugerencias por mes.</b></li> </ul>	
2. Número de expedientes de vueltos 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. <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Requisitos legales publicados en el portal web.</b></li> </ul>	

### **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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para las sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	El DGJP contempla en su planificación anual, la realización de una encuesta de clima organizacional, de gerencia y liderazgo y otras encuestas de satisfacción donde se le da la participación a los colaboradores de evaluar el ambiente de trabajo, conocer su percepción y aportar sugerencias para mejorar.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</b></li> <li>▪ <b>Plan de Acción Institucional 2019.</b></li> <li>▪ <b>Encuesta satisfacción de actividades institucionales</b></li> </ul>	



	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</b></li> <li>▪ <b>Plan de acción de clima organizacional 2019.</b></li> <li>▪ <b>Reuniones de equipos de trabajo.</b></li> </ul>	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	<p>La DGJP cuenta con un Comité de Ética Institucional que se encarga de fomentar, divulgar, modelar los valores éticos institucionales, velando por el cumplimiento del régimen ético y aplicando el mismo de una manera objetiva.</p> <p>El Comité de Ética Institucional participa activamente en las charlas de inducciones de nuevo ingreso informando sobre los objetivos y las funciones del mismo.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Comité de Ética Institucional DGJP 2020.</b></li> <li>▪ <b>Charla del Régimen Ético y Disciplinario de la 41-08 de Función Pública.</b></li> <li>▪ <b>Registro de participantes.</b></li> <li>▪ <b>Correos masivos a todo el personal.</b></li> </ul>	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	<p>La institución utiliza como mecanismo de consulta y dialogo, la conformación de equipos de trabajos funcionales, en el transcurso del año se realizan distintas reuniones de trabajo entre las autoridades de la institución, para conocer los niveles de avance de la misma concerniente al PEI, POA, SISMAP, NOBACI, CAF, etc.</p>	

	<p>También se realizan equipos de trabajo de manera interna en cada área para socializar a los empleados dichos resultados y metas a lograr del área.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convocatoria vía correo.</li> <li>▪ Listado de asistencia.</li> </ul>	
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.	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</li> </ul>	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b> Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</p>	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	<p>Encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b> Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</p>	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	<p>Encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b> Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</p>	

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Encuesta de clima organizacional. <b>Se evidencia con:</b> <b>Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</b>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</b></li> </ul>	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	En la DGJP garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores mediante el programa de flexibilidad laboral para personal para el disfrute de días y fechas superiores a lo establecido en la Ley 41-08. Asimismo se ve reflejado en la encuesta de clima.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Programa de flexibilidad laboral.</b></li> <li>▪ <b>Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</b></li> </ul>	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	La institución toma en consideración la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos, mediante la encuesta de clima que hacemos anualmente.  <b>Se evidencia con:</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</b></li> </ul>	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</b></li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	<p>La DGJP elabora anualmente el Plan de Capacitación, en base a la detección de necesidades de capacitación, los resultados de las evaluaciones del desempeño y los requerimientos de los planes operativos anuales.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan de capacitación 2020.</b></li> <li>▪ <b>Resultados de las evaluaciones del desempeño 2019.</b></li> </ul>	
2. Motivación y empoderamiento.	<p>Encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</b></li> <li>▪ <b>Plan de acción clima organizacional 2019.</b></li> </ul>	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	<p>Encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</li> <li>▪ Plan de acción clima organizacional 2019.</li> </ul>	
--	--	--

### 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 DGJP 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.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadísticas del SISMAP.</li> <li>▪ Reportes de novedades de personal.</li> </ul>	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	Se evidencia los indicadores en relación con la motivación y la implicación.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2019.</li> <li>▪ Plan de acción clima organizacional 2019</li> <li>▪ Plan de Acción Institucional 2019.</li> </ul>	
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. Realizamos al final del año una planilla donde se registran los resultados de Evaluación del Desempeño.  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Resultado de evaluaciones de desempeño.</b></li> </ul>	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	<p>Se realizan diferentes encuestas de las todas actividades que se hacemos, con esto podemos medir el nivel de satisfacción y posibles mejoras, por ejemplo, la fiesta de navidad, entre otras.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informes de las diferentes encuestas.</b></li> <li>▪ <b>Plan de acción.</b></li> </ul>	
5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	<p>Los empleados de la DGJP en un 96% hacen uso de los recursos tecnológicos para el cumplimiento de sus funciones a través de soluciones que aseguran la optimización de los procesos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Inventario de aplicaciones.</b></li> <li>▪ <b>Inventario de equipos.</b></li> <li>▪ <b>Relación uso de las tecnologías de la información.</b></li> </ul>	
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).	<p>Se evidencia que la DGJP desarrolla las capacidades de los empleados y lleva registros y estadísticas de las mismas, así como de los recursos presupuestales invertido. Ver documento de Plan de Capacitación de la DGJP y Plan de Compras y presupuesto institucional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plan de Capacitación de la DGJP 2020.</b></li> <li>▪ <b>Plan de Compras y presupuesto institucional.</b></li> </ul>	

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>El personal de la DGJP ha participado en capacitaciones sobre atención al ciudadano y calidad en el servicio, comunicación efectiva, manejo de conflictos, manejo de relaciones interpersonales impartido por el INAP, con la finalidad de mejorar y sensibilizar sobre aspectos a considerar para lograr un excelente servicio e imagen de cara a nuestros ciudadanos.</p> <p>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.</p> <p>Dentro de los cursos realizados en modalidad virtual en el año 2020 están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio/INAP</li> <li>• Manejo de Conflictos/INAP</li> <li>• Manejo de relaciones interpersonales/INAP</li> <li>• Comunicación efectiva/INAP</li> <li>• Fundamentos del Sistema de Jubilaciones y Pensiones Basado en la Atención al Pensionado/CAPGEFI.</li> </ul> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Registro y certificado de participación.</b></li> <li>▪ <b>Plan de Capacitación.</b></li> <li>▪ <b>Correos de Convocatoria a las Capacitaciones.</b></li> </ul>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Buzón de quejas y sugerencias</b></li> <li>▪ <b>Resultados encuesta de satisfacción.</b></li> </ul>	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>En la DGJP se implementan distintos reconocimientos tanto de esfuerzo individual como de equipo, mediante programas que desarrollan acciones para que el personal se sienta valorado, motivado y reconocido.</p> <p>La DGJP también participa en la premiación del Ministerio de Hacienda que 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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Programa de reconocimiento dirigido a equipos y personal de antigüedad.</b></li> <li>▪ <b>Programa de Reconocimiento MRM.</b></li> <li>▪ <b>Fotos.</b></li> </ul>	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No existen mediciones
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No existen mediciones

### **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
<p>I. 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.</p>	<p>La DGJP ha contribuido en la orientación y/o educación de sus ciudadanos/clientes, a través de los spot publicitarios que realiza en sus redes sociales @PensionesRD, siendo sus más reciente aporte las orientaciones realizadas en la actual pandemia del COVID-19, cuanto los cuidados de higiene y medidas preventivas, guía de actuación frente a la pandemia, dotar la ciudadanía de informaciones oficiales; así como también, consultas y asistencias en tiempo real, vía telemedicina.</p> <p>Por otra parte nos hemos enfocado en sensibilizar a la ciudadanía en generar en cuanto los cuidados y el amor que requieren nuestros envejecientes, a través de los spot publicitarios que mantenemos continuamente en nuestras redes sociales, así como también 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.</p> <p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Capturas spot publicitarios.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Resultados de Tabulación de Actividad.</b></li> <li>▪ <b>Lista de Participantes.</b></li> <li>▪ <b>Formulario de Evaluación de actividad.</b></li> <li>▪ <b>Lista Prestadora de salud de identificados que requieren un tratamiento continuo.</b></li> <li>▪ <b>Fotos de la actividad.</b></li> </ul>	
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a las Sociedad local o global).</p>	<p>Recientemente la DGJP, fue incorporada por primera vez como miembro de pleno derecho a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, un paso muy importante para esta Dirección General, cuyo objetivo persigue con esta alianza "Buscar el bienestar económico y social de los sectores vinculados a los afiliados en el país".</p> <p>Con una DGJP en plena fase inicial de desarrollo a nivel institucional, por motivo de nuestra reciente desconcentración del Ministerio de hacienda, y conscientes de que tenemos mucho camino que recorrer, nos place los resultados obtenidos en la última evaluación de la Oficina Presidencial de la Tecnología de la Información y Comunicación OPTIC a enero 2020, cuyas mediciones nos colocan en la posición 114 de 276 instituciones gubernamentales, con un Ranking en cuanto al uso de las Ticge de 78%; mostrando un crecimiento de 12 puntos con relación al Ranking del 2018.</p> <p>Con relación a los demás indicadores del éxito hemos obtenido la puntuación que se detalla a continuación:</p>	

	<p>-Cumplimiento SISMAP : 92%</p> <p>-Cumplimiento con la Ley 200-04 : 89%</p> <p>-Gestión Presupuestaria : 95%</p> <p>-Contrataciones Públicas : 93%</p> <p>-Transparencia Gubernamental : 86%</p> <p>Esta puntuación ha sido la obtenida en las mediciones del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública al 31/01/2020.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Memoria de OPTIC.</b></li> <li>▪ <b>Ranking SISTICge.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdo de Alianza OISS.</b></li> </ul>	
3. Percepción del Impacto económico en las 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 medio ambientales (porejemplo 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.).		No se evidencian mediciones.
5. Percepción del impacto social en relación con las 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 las sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por		No se evidencian mediciones.

<p>ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p>		
<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Desde nuestra página Web, los afiliados y público en general pueden acceder al portal de transparencia institucional de la DGJP, el cual es actualizado mensualmente por nuestra reciente conformada Comisión de Ética institucional, la cual está conformada por siete (7) miembros y tres (3) suplentes, y cuyo plan de trabajo se empezó a desarrollar en enero 2020.</p> <p>Como parte del trabajo desarrollado por dicha comisión se encuentra la sensibilización sobre el tema de Ética Pública de la DGJP, a 160 empleados del IDSS, que pasaron a formar parte de nuestra institución a raíz de la disolución de IDSS, la habilitación de un mail para <a href="mailto:denunciascomiteeticadgip@hacienda.gov.do">denunciascomiteeticadgip@hacienda.gov.do</a> el cual dispone de una matriz de registros para estos fines, resaltando el hecho de que en el mismo no se han recibido quejas o denuncias a la fecha, la aplicación de una encuesta vía electrónica dirigida por la DIGEIG, a 291 servidores que conforman la DGJP, de los cuales 110 completaron la misma, y cuyos resultados fueron recibidos por la CEP, tabulados y remitidos a la DIGEIG.</p> <p>A través del portal de transparencia de la DGJP, los ciudadanos pueden acceder al formulario de Solicitud Acceso a la Información Pública SAIP y posteriormente remitirlo a la Oficina de Libre Acceso a la Información de la DGJP, la cual a la fecha ha</p>	

	<p>procesado 29 requerimientos de los ciudadanos, 26 de estas completadas y 3 cerradas. 90 puntos en el índice de transparencia gubernamental. Reconocimiento de la OPTIC en evaluación institucional en Ranking ITICge 2018.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listado de participantes y fotos de charla personal IDSS.</li> <li>▪ Correos de creación para mail de denuncias.</li> <li>▪ Tabulación de encuesta aplicada al personal DGGJP.</li> <li>▪ Correos evidencias de solicitudes a la OAI.</li> <li>▪ Reconocimiento de la OPTIC.</li> </ul>	
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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medio ambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como		No se evidencian mediciones.

agua, electricidad y gas.)		
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La DGJP sostiene reuniones con sectores del área de salud, COREPOL, INTRANT, Asociación de pensionados, SENASA, Ministerio de Trabajo y Federación Dominicana de Trabajadores Portuarios, Instituto Nacional de la vivienda, oficina presidencial de tecnologías de la información (OPTIC), asociación de navieros de la R.D. Federación Dominicana de Municipios, entre otras Instituciones Públicas.</p> <p>Asimismo, es miembro de la Organización Interamericana de Seguridad Social (OISS). Con la afiliación a dicha entidad la institución tiene acceso todos los programas educativos que ofrece la OISS, en adición a intercambio de experiencias en todos los temas relativos a la Seguridad Social.</p> <p>También guarda relación con las entidades que conforman el Sistema Dominicano de Seguridad Social: Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP), conformando con estas tres últimas la Comisión Interinstitucional Evaluadora de Traspasos del Sistema de Capitalización Individual al Sistema de Reparto (Según la Res. 289-03 d/f 15/03/2012 del CNSS).</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Notas de prensa.</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fotos y relación de reuniones relevantes y visitas.</b></li> <li>▪ <b>Listas de asistencias grupos de interés.</b></li> <li>▪ <b>Charlas institucionales.</b></li> <li>▪ <b>Acuerdos interinstitucionales.</b></li> </ul>	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b>  <b>Capsulas informativas vía correo electrónico.</b></p>	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	<p>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 2019 se efectuaron 1,263 y de ene-feb 2020 un total de 209 pagos en diferentes regiones del país.</p> <p>Esta facilidad también está disponible al momento de un afiliado requerir cualquier otro servicio. 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</p>	

	<p>edad avanzada, disponemos de sillas de ruedas para gestionar la movilidad interna en la Institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fotos de pagos y visitas domiciliarias.</b></li> <li>▪ <b>Silla de ruedas.</b></li> <li>▪ <b>Coletillas de cheques.</b></li> <li>▪ <b>Relación domicilios por puntos de pagos.</b></li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>La DGJP ha dado cumplimiento del Reglamento No. 551-15 de Reclutamiento y Selección de Personal sobre igualdad de oportunidades mediante la solicitud de participantes en registro de elegibles al MAP.</p> <p>También, tiene dentro de sus recursos humanos cuenta con personal con discapacidad auditiva y motora y son tomados en cuenta para el desarrollo profesional mediante capacitaciones.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Programa de Inserción Laboral para personas con discapacidad.</b></li> <li>▪ <b>Curriculum vitae.</b></li> <li>▪ <b>Contrato personas con discapacidad.</b></li> <li>▪ <b>Registro de asistencia de cursos del personal con discapacidad.</b></li> </ul>	
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>

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).		No se evidencian mediciones.
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de 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).	<p>La DGJP poseemos programas enfocados en la mejora de las condiciones ambientales entre ellas están la relación del personal que al momento de la mudanza al nuevo edificio requieren sillas ergonómicas.</p> <p>Existe un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza prevenir y atender situaciones de salud dentro del edificio.</p> <p>Los pasillos tienen colocados los extintores (35 cantidad).</p> <p>También, se ha dotado a los servidores de conocimientos sobre salud y seguridad ocupacional mediante charla Sub Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo impartido por el MAP.</p> <p>La Institución posee ascensor con capacidad de (10 personas).</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Relación de sillas ergonómicas entregadas.</b></li> <li>▪ <b>Registro de participantes charla.</b></li> <li>▪ <b>Equipamiento de extintores.</b></li> <li>▪ <b>Dispensario médico.</b></li> <li>▪ <b>Ascensor.</b></li> </ul>	
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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>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.</p> <p>La DGJP ha logrado trabajar solicitudes de pensión aprobadas y enviadas al Poder Ejecutivo durante el año 2109, hasta mayo del 2020 un total de: 2, 167 solicitudes.</p> <p>Estos datos evidencian una tendencia en el incremento y respuesta oportuna en el número de solicitudes que se trabajan en esta dirección.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe y matriz de seguimiento del plan operativo.</b></li> <li>▪ <b>Memoria anual DGJP.</b></li> <li>▪ <b>Datos estadísticos.</b></li> </ul>	
<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Mediante las Inclusiones a Nómina de Pensionados, desde el 2018 a mayo 2020 se han aplicado en nómina un total de 20,503 solicitudes. En cuanto a las Pensiones por Supervivencia, un total de 4,705.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe datos estadísticos de la gestión del periodo de tiempo abarcado.</b></li> <li>▪ <b>Informe memoria anual.</b></li> </ul>	

3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	<p>Se evidencia con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano con cuatro (4) servicios comprometidos.</p> <p>La última medición de satisfacción de los ciudadanos que visitaron las oficinas de la DGJP, el 96% se siente satisfecho con la calidad del servicio brindado.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Carta Compromiso al Ciudadano.</b></li> <li>▪ <b>Informe Encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos.</b></li> </ul>	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se evidencian mediciones.
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.		No se evidencian mediciones.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	<p>Se evidencia que todos los trimestres se realizan las evaluaciones de resultados de los POAs por las diferentes áreas, las cuales se socializan en una reunión con el staff de encargados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Evaluaciones e informes trimestrales de POA.</b></li> </ul>	No se evidencian mediciones sobre la gestión de riesgo.

<p>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).</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Presupuesto 2019.</b></li> <li>▪ <b>Ejecución Presupuestaria vs. Cumplimiento del POA.</b></li> </ul>	
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Proyecto de TRANSDOC.</b></li> <li>▪ <b>Cambio en la estructura.</b></li> <li>▪ <b>Página Web DGJP.</b></li> </ul>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Acuerdo con la funeraria GRESEFU, para ofrecerles servicios fúnebres a los pensionados de la DGJP con tarifas especiales. 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.</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acuerdos.</b></li> <li>▪ <b>Mejora en los procesos y depuración de los expedientes de la nómina de pensionados.</b></li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>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.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Página Web.</b></li> <li>▪ <b>Carpetas compartidas.</b></li> <li>▪ <b>Sistema TRANSDOC.</b></li> <li>▪ <b>Sistema E-flow.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Suministro.</b></li> <li>▪ <b>Sistema de Transportación.</b></li> </ul>	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p> <p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Se puede verificar que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios trazados por la DGJP, mediante la ejecución presupuestaria de la Institución.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Informe ejecución presupuestaria 2018-2019.</b></li> <li>▪ <b>Cumplimiento de la Ley de Compras.</b></li> </ul>	
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Inspecciones de la Cámara de Cuentas.</p>	

	<b>Se evidencia con:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe auditoría externa de la cámara de cuentas.</li> </ul>	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se evidencian mediciones.

**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.