



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

FECHA

JUNIO 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 algunos grupos de interés, especialmente a los empleados, organizados bajo una estructura organizativa compuesta por las diferentes unidades operativas, con funciones específicas.</p> <p>Asimismo, se implica a los grupos de interés externos a través de consultas, reuniones interinstitucionales y participación en medios de comunicación.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación PEI 2021-2024. ▪ Misión y visión revisada y actualizada. ▪ Fotos. ▪ Minutas. ▪ Registros de participantes. ▪ Convocatorias. 	<p>No se evidencia involucrar a todos los grupos de interés en la revisión y actualización de la Misión y la Visión.</p>
<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>La DGJP cuenta con un marco de valores revisados y actualizados, debidamente alineados con la misión y la visión de la Institución.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación PEI 2021-2024. ▪ Código de Ética en borrador. ▪ Video de socialización sobre los valores institucionales. ▪ Encuesta sobre el marco estratégico. 	
<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 por medio de la socialización por área con el personal activo y a través del programa de inducción con el personal 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. Y como estrategia de socialización con los grupos de interés lo tenemos publicado en nuestro portal web y el portal de transparencia.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Inducción. ▪ Fotos y listado de asistencia. ▪ Videos promocionales del marco estratégico institucional. ▪ Videos de socialización. ▪ Fotos. ▪ Listado de asistencia. 	<p>No se evidencia profundizar los procesos de socialización y comprensión del marco estratégico institucional con mira a alcanzar un mayor involucramiento y una mayor identificación por parte de los diferentes grupos de interés.</p>
<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 marco de la formulación de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se ha procedido con la revisión del marco estratégico con la finalidad de alinear la misión, visión y valores a los cambios que se han experimentado en los ámbitos políticos,</p>	<p>No se evidencia la inclusión de representantes de los demás grupos de interés en el proceso de revisión y actualización del marco estratégico institucional.</p>

	<p>tecnológicos, económicos y socio-culturales, desde la formulación del PEI anterior a la fecha. Dicho proceso se llevó a cabo con la participación de colaboradores de diferentes niveles.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico 2017-2021. ▪ Minutas reuniones socialización del PEI. ▪ Correos electrónicos informando el cambio de la misión, visión y valores. 	
<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 algunos esfuerzos encaminados a definir un código de ética orientado a definir patrones de conducta ante diferentes dilemas éticos. Igual la institución se encuentra revisando la conformación de su comité de ética en procura de que este órgano ejerza las funciones que le corresponde.</p> <p>De igual forma, para los fines, la organización pone en práctica los lineamientos de la Ley No. 41-08 que previene comportamientos no éticos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comisión de Ética. ▪ Acta de reunión conformación Comité de Ética en borrador. ▪ Ley No. 41-08 de Función Pública. 	<p>No se evidencia el empoderamiento de la Comisión de Ética Pública para conocer y abordar los temas de dilemas éticos que se presentan en la institución.</p>
<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 en la definición del código de ética institucional y a través de las charlas sobre la ética impartida al personal por parte de la</p>	<p>No se evidencia la actualización y aprobación del Código de Ética Institucional.</p>

	<p>Comisión de Ética Institucional tanto en los procesos de inducción a los nuevos empleados, así como reforzamiento a todo el personal. De igual forma aplicamos el Régimen Ético y Disciplinario de la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de Ética en borrador. ▪ Comisión de Ética. ▪ Reglamento del Régimen ético y disciplinario. 	
<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación del PEI 2021-2024. ▪ Plan de capacitación ▪ Capacitaciones ofrecidas a los líderes de la Institución ▪ Registro de asistencia. ▪ Fotos. ▪ Encuesta de gerencia y liderazgo. 	

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

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

<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>Contamos con una estructura organizativa que responde a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, adecuada al sistema de gestión por procesos y alianzas y acorde con la estrategia y la planificación. La misma, además, tiene definido y aprobado su Manual de Organización y Funciones correspondiente y se ha complementado con los manuales de cargos y manuales de procedimientos requeridos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigrama Institucional. ▪ Manual de Organización y Funciones. ▪ Manual de cargos. ▪ Manuales de Procedimientos. 	
<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 identificamos y fijamos las prioridades para ejecutar los cambios necesarios mediante procesos de revisión periódica de la estructura vigente, atendiendo los cambios de prioridades derivados de la estrategia y la planificación.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutas de reunión para revisión y actualización de la estructura organizativa ▪ Designación del equipo líder responsable del proceso de revisión y actualización de la estructura organizativa. ▪ Diagnóstico soporte de los cambios propuestos en la estructura propuesta. 	

<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>La DGJP se encuentra formulando su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el cual están contenidos los indicadores y objetivos para todos los niveles y áreas de la organización. De igual forma, en los Planes Operativos Anuales se definen objetivos operativos cuantificables los cuales contemplan un equilibrio entre las necesidades de los grupos de interés y la institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ▪ Plan Operativo Anual. ▪ Informes de Monitoreo trimestrales. 	
<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>En la Institución contamos 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 del plan estratégico institucional y plan operativo anual.</p> <p>Actualmente 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ▪ Plan Operativo Anual. ▪ Informes de Monitoreo. ▪ Auto Evaluación NOBACI. 	<p>No se evidencia la definición de una estrategia clara para la gestión de riesgos.</p>

<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 del Modelo CAF, aplicando auto evaluaciones por tercer año consecutivo bajo este referente y ejecutando los planes de mejora que resultan de dichas evaluaciones.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autodiagnóstico CAF. 	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>En la DGJP realizamos la formulación y alineación de estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización mediante el desarrollo y la implementación de las herramientas requeridas para la ejecución de las tareas y la prestación del servicio.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas SIJUPEN ▪ Desarrollo e implementación del SJP. ▪ Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB). ▪ Sistema de Suministro. ▪ Sistema de Transportación (SISTRAN). ▪ Página Web. entre otros. 	<p>No se evidencia la implementación de herramientas tecnológicas para eficientizar la prestación de servicios a través de canales alternos. De igual forma tenemos necesidad de herramientas para automatizar la articulación y el monitoreo de planes, presupuesto y acuerdos de desempeño individual.</p>
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la Institución ejecutamos sus planes, proyectos y asignación mediante equipos de trabajo multidisciplinario con personal de las diferentes áreas para la consecución de los objetivos y ejecución efectiva de los procesos.</p>	

	<p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones con el Staff de encargados DGJP. ▪ Conformación de los equipos de trabajo institucional (Comité de Calidad Interna). ▪ Habilitación de espacios y salones de reuniones. 	
<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>En la DGJP creamos condiciones para una comunicación interna y externa eficaz mediante la habilitación de diferentes mecanismos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutas de reuniones de las diferentes áreas. ▪ Correo institucional. ▪ Plan Estratégico Institucional (PEI). ▪ Asignación de flota de celulares. ▪ Murales internos y externos. ▪ Central telefónica. ▪ Outlook. ▪ Carpetas compartidas. ▪ Manual de Identidad Visual. ▪ Política de comunicación interna y externa de comunicaciones. ▪ Portal Institucional. ▪ Presencia en las redes sociales. ▪ Charlas informativas institucionales sobre nuestra misión y servicios. ▪ Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina libre Acceso a la Información. 	
<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>En la institución los líderes/directivos están comprometidos hacia la mejora continua y la cultura de innovación, lo que es visible a través de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), así como el seguimiento oportuno al cuadro de mando integral del Poder Ejecutivo. Se le da seguimiento continuo al Plan de Mejora Institucional que ha 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 acciones de innovación.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SISMAP. ▪ SMMGP. ▪ Autoevaluación CAF. ▪ Autoevaluación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). ▪ Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). ▪ Sistema automatizado de Jubilaciones y Pensiones (SIJUPEN y su nueva versión SJP). 	
<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 las iniciativas que motivan el cambio y el impacto esperado de estas a nivel interno y externo.</p> <p>Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia definir estrategias de comunicación orientada a promover la creación de iniciativas de cambio e innovación.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones de las Autoridades. ▪ Minuta reunión de socialización. ▪ Informes de encuesta. ▪ Circulares y correos de invitación a encuestas de opinión. ▪ Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	<p>Los líderes predicar con el ejemplo impulsando iniciativas que van en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reactivación de los trabajos del Comité de Ética. ▪ Minutas de reunión de la revisión y actualización del Código de Ética. 	No se evidencia la aprobación y firma del Código de Ética actualizado.
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>En nuestra Institución contamos con una plantilla de colaboradores de diferentes edades y grupos sociales.</p> <p>Se ha fomentado la capacitación del personal en materias relevantes para la administración pública con miras a dotar al personal de las competencias requeridas para su correcto desempeño y desarrollo profesional.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de Clima Organizacional. ▪ Programa de capacitación. ▪ Programa y actividades de inducción a la administración pública. 	
<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.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outlook. ▪ Informe encuesta de clima. ▪ Registro de participante. ▪ Encuestas de opinión. 	
<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 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos de desempeño. ▪ Evaluación de desempeño. ▪ Plan Anual de capacitación. ▪ Correos de seguimiento al PEI y POA. 	
<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 PEI e identifican las oportunidades de mejoras. Se monitorea los indicadores de gestión institucional y las áreas, se realizan reuniones de seguimiento trimestrales.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación del Desempeño de los colaboradores. ▪ Indicadores de gestión institucional. ▪ Informes de monitoreo de PEI y POA ▪ Minutas de reuniones y registros de participantes. 	
<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>Se evidencia con:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos de designación de interinato. ▪ Minutas de reuniones. 	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	<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>De igual forma se ha desarrollado un programa de capacitación para el personal de nuevo ingreso con la finalidad de instruirlos en materia de administración pública y otras competencias relevantes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de Detección de Necesidades. ▪ Plan Anual de Capacitación. ▪ Listas de asistencia programa de inducción. ▪ Listas de asistencias cursos y talleres. 	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	<p>Los encargados aceptan las recomendaciones y propuestas realizadas por los colaboradores.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos electrónicos. ▪ Minutas de reuniones. ▪ Encuesta de clima organizacional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación de la recomendación. 	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	<p>Reconocemos y premiamos a nuestros colaboradores mediante la evaluación del desempeño y el otorgamiento de bonos por desempeño.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonos por desempeño. 	No se evidencia la implementación de acciones de reconocimiento no monetarios.
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	<p>La Institución respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de nuestros colaboradores, ya que se han respondido a las necesidades económicas, de salud, personales y de educación. Se han gestionado facilidades para la obtención de préstamos bajo condiciones preferenciales (préstamo de empleado feliz). Además, se han encaminado esfuerzo para incluir a colaboradores como parte del programa Vivienda Feliz.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permisos otorgados y licencias especiales por docencias, médicas y familiares. ▪ Procedimiento de Beneficios Laborales. 	

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	La DGJP analiza las necesidades de los grupos de interés a través de una combinación de herramientas para el levantamiento de información como son:	

	<p>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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo. ▪ Encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos. ▪ Charla Sistema de Reparto 379-81. 	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.		No se evidencia.
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.		No se evidencia.
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.		No se evidencia.
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	<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>Se evidencia con:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación emitida por el despacho dirigida a la Cámara Legislativa. ▪ Reunión Director General con funcionarios de alto nivel. ▪ Fotos. ▪ Notas de prensa. 	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agenda de trabajo Director General. ▪ Reuniones con otros organismos del Estado. ▪ Notas de prensas e imágenes de actividades donde participa el Director General. 	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	<p>La DGJP desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos solicitando reunión con la JCE. ▪ Minutas de reunión con Organismos del Sistema de Seguridad Social. 	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Participamos en las actividades de asociaciones profesionales y organizaciones representativas.</p>	

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

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Charlas con los grupos de interés 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 relevantes 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta identificación de grupos de interés. ▪ Matriz de necesidades de grupos de interés aprobada por máxima autoridad. 	
<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</p>	

	<p>de los usuarios con el servicio ofrecido, e identificar la percepción del personal respecto a la gestión y a la institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de necesidades de grupos de interés. ▪ Encuestas nivel satisfacción con los servicios en la Sede Central y ORN. ▪ Buzón de sugerencias. ▪ Informe de Satisfacción de la Calidad de los Servicios ofrecidos. ▪ Encuestas nivel satisfacción con los servicios y actividades para los empleados. ▪ Encuesta de gerencia y Liderazgo organizacional. 	
<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de gestión de la División Jurídica 	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de gestión trimestral de todas las áreas. ▪ Informes de monitoreo Trimestrales PEI y POA. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memoria Anual Institucional. ▪ Boletín Estadístico Trimestral. 	
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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan estratégico Institucional. ▪ Autodiagnóstico CAF. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	<p>En la DGJP traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos, ya que se hizo la identificación de ejes e iniciativas estratégicas, segregadas en actividades y tareas concretas que conforman el PEI, las cuales pasarán a formar parte de los POA correspondientes al periodo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación PEI 2021-2024. ▪ Plan Operativo Anual. ▪ Matriz de indicadores del PEI. 	No se evidencia 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.	<p>Involucramos a los grupos de interés en el diseño de la estrategia mediante consultas de sus necesidades y expectativas a través de diferentes mecanismos. El desarrollo de la estrategia se llevará a cabo a través de la asignación de responsabilidades a los</p>	No se evidencia que se realicen procesos de consultas más profundos e interactivo con los grupos de interés.

	<p>colaboradores de diferentes niveles y con la concertación de alianzas de cooperación mutua con diferentes grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de grupos de interés ▪ PEI 2021-2024. ▪ Encuesta de satisfacción con el servicio. ▪ Encuesta de clima organizacional. ▪ Buzón de quejas y sugerencia. ▪ Listado de asistencia reunión formulación PEI 2021-2024. ▪ Correos de convocatoria formulación PEI 2021-2024. ▪ Comunicaciones de consulta remitidas a grupos de interés. 	
<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 informes trimestrales de seguimiento y se ajustan las actividades y productos planificados, las necesidades de los usuarios y las condiciones sociales imperantes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes trimestrales del POA. ▪ Formulación del PEI 2021-2024. ▪ Memoria Anual Institucional. 	<p>No se evidencia 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 evidencia que se fortalezcan los procesos de articulación del Plan Operativo Anual, el Plan de Compras y la asignación presupuestaria.</p>

	<p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto Institucional. ▪ Planes Operativos Anuales. ▪ Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). 	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación del presupuesto Administrativo de la DGJP. ▪ Formulación del presupuesto para el pago de la nómina de Pensionados. ▪ Plan Plurianual DGJP. ▪ Formulación PEI 2021-2024. 	No se evidencia que se tomen 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>De igual forma, como parte de la actualización del PEI, se han incluido líneas estratégicas orientadas a promover la ejecución de acciones de responsabilidad social y una sana interacción con el entorno.</p>	No se evidencia la definición de políticas de responsabilidad social.

	<p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coletilla cheques de los pensionados. ▪ Correos internos de solicitud de visita para toma de huellas. ▪ Formulación PEI 2021-2024. 	
--	--	--

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 se encuentra formulando su Plan Estratégico Institucional para un período de tiempo establecido correspondiente a 2021-2024, para dicho período se están estableciendo metas y objetivos a lograr de acuerdo a las prioridades de la institución enmarcadas en cuatro ejes estratégicos. De igual modo están documentados los procesos y estructura organizativa adecuada para el funcionamiento estandarizado de las áreas.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ▪ Estructura Organizativa. ▪ Plan Operativo Anual. ▪ Mapa de Procesos. ▪ Informes de Monitoreo Trimestral. 	<p>No se evidencia que se haya 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</p>	<p>En la formulación del Plan Estratégico Institucional se han identificado los objetivos estratégicos de la institución y sus</p>	

<p>para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>respectivos responsables. De igual modo, en el Plan Operativo Anual se establecen objetivos operativos parciales para cada área funcional, los cuales pasan a formar parte integral de los acuerdos de desempeño de cada colaborador, atendiendo la naturaleza de sus funciones.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ▪ Plan Operativo Anual. ▪ Matriz de responsabilidades por área. ▪ Matriz de indicadores del PEI. ▪ Acuerdos de desempeño. 	
<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 DGJP 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ▪ Plan Operativo anual. ▪ Matrices de indicadores PEI y POA. ▪ Matriz de responsabilidades por área. ▪ Informes de monitoreo trimestrales PEI y POA. 	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>La DGJP para la elaboración de su Plan Estratégico y Plan Operativo convoca a todos los responsables de áreas para que</p>	

	<p>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 consolidados y ajustados. De igual forma se comunica a todos los niveles a través de socializaciones internas de cada autoridad con su personal. Con la misma finalidad se elaboran y publican los informes de monitoreo trimestral y se realizan reuniones de seguimiento y presentación de resultados.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ▪ Plan Operativo anual. ▪ Informes de monitoreo trimestral PEI y POA. ▪ Listado de asistencia a reuniones. ▪ Correos de comunicación interna. ▪ Evidencia de fotografías de socialización interna de las áreas de sus planes y el seguimiento de los mismo. 	
<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>La DGJP cuenta con la herramienta de Excel con matrices elaboradas 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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de Seguimiento del PEI. ▪ Informes de Seguimiento del POA. ▪ Correos de seguimiento al cumplimiento de Planes. ▪ Listado de asistencia a reuniones de seguimiento. 	
<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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ▪ Plan Operativo Anual. ▪ Reportes de eficiencia de SIJUPEN. ▪ Boletín Estadístico Trimestral. ▪ Memoria Anual Institucional. 	<p>No se evidencia que se haya 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 Planificación Estratégica Institucional para el periodo 2021-2024, adecuando la estrategia y la planificación a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y a los cambios del entorno.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ▪ Convocatoria para la revisión y actualización del PEI. 	<p>No se evidencia que hayan involucrado a todos los grupos de interés en la evaluación y reorganización de las estrategias. Tampoco que se haya definido un procedimiento para la revisión de los planes.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de asistencia. ▪ Correos de propuestas y observaciones. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En la DGJP creamos una cultura para la innovación a través de la implementación de herramientas tecnológicas para el registro y procesamiento de solicitudes (SJP). Además, se asegura de la formación del personal a través de la ejecución su Plan de Capacitación. De igual forma, en la formulación de su PEI 2021-2024 se han incluido iniciativas puntuales para impulsar la habilitación de condiciones y espacios para promover la innovación y el benchlearning.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Talleres de prueba de la implementación del SJP. ▪ Plan de capacitación 2021. ▪ Correo electrónico de invitaciones a participación. ▪ Minutas de reuniones. ▪ Registro de participación. ▪ Formulación PEI 2021-2024. 	<p>No se evidencia que hayamos realizado actividades de benchlearning ni la creación de laboratorios del conocimiento.</p>
<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 2021-2024, se definieron indicadores de resultados y de éxito, con los cuales se dará seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en materia de cambio e innovación.</p> <p>Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia el establecimiento de indicadores para monitorizar la demanda externa de innovación y el cambio.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación PEI 2021-2024. ▪ Matrices de indicadores del PEI 2021-2024 ▪ Informes trimestrales. 	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>Contamos con diversidad de Sistemas que procuran la mejora y agilidad en los servicios, tales como el SIJUPEN y una nueva versión llamada SJP (en fase de desarrollo) y Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC.</p> <p>Igualmente se ha implementado un sistema de turnos para la atención a los pensionados (e-Flow).</p> <p>Portal institucional acorde a los lineamientos de la OPTIC.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificaciones de la OPTIC otorgadas al portal institucional. ▪ Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC. ▪ Sistema e-Flow. ▪ Sistema SIJUPEN/SJP. 	No se evidencia que hayan involucrado a todos los grupos de interés en las discusiones de las innovaciones implementadas.
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.).	<p>En la formulación de se PEI 2021-2024 la DGJP ha definido líneas estratégicas puntuales orientadas a crear las bases de la implementación de un sistema de gestión del cambio efectivo que contribuya a impulsar la innovación y mejoras en la prestación del servicio.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación PEI 2021-2024. 	No se evidencia que contemos con la implantación de sistemas de gestión del cambio.

<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Realizamos esfuerzos para gestionar los recursos necesarios que permitan ejecutar los cambios planificados, para esto nos basamos en los lineamientos para la articulación del Plan de Compras, Planificación de Recursos Humanos, Plan Operativo Anual y Presupuesto.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo Anual. ▪ Presupuesto. ▪ Plan Anual de Compras y Contrataciones. 	<p>No se evidencia la implementación de sistemas para la gestión del cambio, por tanto, no se gestionan recursos para tales fines.</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<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, así como también 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 a través de la plataforma OnBase y habilitar un repositorio digital para la consulta de expedientes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página Web DGJP. ▪ Sub-portal de Transparencia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de turnos E-flow. ▪ Sistema SIJUPEN/SJP. ▪ Formulación Proyecto de Digitalización de Expedientes. 	
--	---	--

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>I. 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>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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ POA. ▪ Planificación de Recursos Humanos Anual. ▪ Plan de Capacitación Anual. ▪ Encuesta de clima organizacional y de gerencia y liderazgo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Elaboración y Ejecución del Plan de Capacitación. 	
<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>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 y empleados.</p> <p>También se implementó el “Programa de Flexibilidad Laboral” para los servidores de 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de participantes de diplomados, cursos, talleres y seminarios. ▪ Plan de Capacitación Anual. ▪ Procedimiento de Elaboración y Ejecución del Plan de Capacitación. ▪ Programa de Flexibilidad Laboral. ▪ Programa de Inserción Laboral para personas con discapacidad. ▪ Programa de Premiación dirigido a equipos, personal de antigüedad y líder del año. ▪ Programa de Verano para hijos de empleados con excelentes calificaciones. ▪ Procedimiento de Trámite de Pensión y Jubilación. ▪ Sistema de Gestión de Evaluación del Desempeño basado en competencias. ▪ Procedimiento de Capacitación del personal ▪ Procedimiento de Evaluación del desempeño. ▪ Procedimiento de Recepción y Registro de Permisos y Licencias Médicas. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Recepción y Registro de Amonestaciones. 	
<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.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Evaluación del desempeño. ▪ Manual de Cargos por Competencias. ▪ Plan de Capacitación Anual. ▪ Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso Público. 	
<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. Manuales de descripción de cargos aprobados por el MAP.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Descripción de Cargos por Competencias aprobados. ▪ Escala salarial. ▪ Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso Público. ▪ Contratación de Personal de Carrera e Inducción de 	<p>No se evidencia la última actualización del Manual de cargos institucional conforme a la estructura vigente, ya que se está a la espera de la Resolución del MAP.</p>

	<p>Empleados de Nuevo Ingreso, Militares y Pasantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Tramitación de Promociones, Cambio de Designación y Traslado de Empleados ▪ Procedimiento de Elaboración y Tramitación de Nóminas de Pago. ▪ Procedimiento de Tramitación de Pago de Compensación por Horas Adicionales y/o Trabajos Realizados los Fines de Semana y Días Feriados. ▪ Procedimiento de Trámite Pago de Prestaciones Económicas. ▪ Programa de Premiación dirigido a equipos, personal de antigüedad y líder del año. ▪ Registro de firmas de entrega de premios dirigido a equipos, personal de antigüedad y líder del año. ▪ Procedimiento de Cálculo y Trámite de Subsidio Educativo • Procedimiento de Aplicación de Descuentos por Consumos en Cafetería. ▪ Registro de firmas y participantes. 	
<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 procedimientos aprobados sobre el subsistema de evaluación del desempeño. La metodología para la evaluación del desempeño individual es basada en el logro de metas y</p>	

	<p>competencias. El pago de incentivos por rendimiento individual y bono del desempeño debe ser con calificación por encima de 85% en los acuerdos del desempeño. Los acuerdos del desempeño por valor de 55 puntos son premiados con un salario aquellos que obtiene puntuación por encima de 47 puntos. Los acuerdos del desempeño por valor de 65 puntos son premiados por encima de los 55 puntos.</p> <p>Además, se realizaron jornadas con los supervisores, a los fines de socializar la metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias.</p> <p>También, la institución otorga el “Incentivo por cumplimiento de indicadores”, a los servidores que en la evaluación del cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) alcancen una puntuación mínima de 80 puntos.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Libramiento de pago de Incentivos por desempeño individual.▪ Registro de asistencia de taller sobre la Metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias.▪ Libramiento de Incentivo por cumplimiento de indicadores.	
--	---	--

<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. Las capacitaciones dirigidas a los líderes y a los empleados actuales, van dirigidas al nuevo personal sobre manejo de TRANSDOC, Metodología de evaluación del desempeño, inducción institucional, inducción a la administración pública.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales de Cargos. ▪ Registro de participantes de los cursos mencionados. 	<p>No se evidencia un Diccionario General de Competencias de la DGJP. No tenemos la última actualización del Manual de cargos institucional conforme a la estructura vigente, ya que se está a la espera de la Resolución del MAP. No se evidencia un Plan de Capacitación dirigido a líderes, ni se ha trabajado el reclutamiento vía concursos públicos.</p>
<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema Eikon. ▪ Sistema SASP. ▪ TRANSDOC. ▪ Correo institucional. ▪ Registro de participantes de curso online y correos de recepción y remisión de dicha coordinación de cursos. 	
<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:</p>	<p>La DGJP tiene dentro de sus recursos humanos personal con discapacitada auditiva y es tomado en cuenta para el desarrollo profesional mediante capacitaciones.</p>	<p>No se evidencia este año el reclutamiento vía concursos públicos.</p>

género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	Se evidencia con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de asistencia de cursos del personal discapacitado. 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	<p>DGJP identifica las capacidades en el plano individual mediante la evaluación de desempeño alineándolas al 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>Actualmente a todo el personal de nuevo ingreso ha sido guiado y capacitado en temas como: sobre manejo de TRANSDOC, Metodología de evaluación del desempeño, inducción institucional, inducción a la administración pública.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluaciones de Desempeño. ▪ Diagnóstico y Plan de Capacitación y Desarrollo. ▪ Formulario Diagnóstico de Capacitaciones. ▪ Relación de las capacitaciones mencionadas. 	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general	El Departamento de Recursos Humanos a través de la División de Evaluación del	

<p>de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Desempeño y Capacitación da seguimiento a la remisión de la DNC de las unidades mediante reuniones y correos previos.</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>Dado los cambios en la nueva gestión, de igual modo las capacitaciones deben subsanar y apoyar al personal de nuevo ingreso atendiendo sus oportunidades de mejora. Desde esta perspectiva se ha estado trabajando. La DGJP tiene 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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de capacitación 2021. ▪ Registro de participantes. ▪ Correos de coordinación de Programas cursos del CAPGEFI e INAP. 	
--	--	--

<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>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>Para asegurar lo anterior, en el taller de evaluación del desempeño del 2021 se hizo hincapié en esta parte.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de Evaluación del Desempeño. ▪ Plan de Capacitación 2021. ▪ Talleres en la metodología al nuevo personal. ▪ Registro de participantes. 	
<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 el 2021 con el apoyo del INAP se trabajó en modalidad virtual el Curso: Supervisión y liderazgo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de participantes. 	<p>No se evidencia.</p>
<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>El Departamento de Recursos Humanos a través de la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación da un acompañamiento general a los nuevos servidores mediante el proceso de inducción que contiene lo siguiente:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción a la institución, cultura organizacional, filosofía, organigrama etc. • Inducción de la Ley 379-81 sobre el sistema de reparto. • Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). • Comisión de Ética Institucional. <p>El acompañamiento individualizado lo realiza el supervisor del nuevo servidor. El supervisor debe completar el “Formulario 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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de Inducción Nuevo Ingreso. ▪ Registro de participantes en inducción. 	
<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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remisión de anuncio mediante el correo institucional. ▪ Acciones de personal. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Tramitación de Promociones, Cambio de Designación y Traslado de Empleados. 	
<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>El Departamento de Recursos Humanos a través de la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación promueve capacitaciones en modalidad virtual como conferencias, curso y diplomados.</p> <p>Dentro de los cursos realizados en modalidad virtual en el año 2021 están: Fundamentos del Sistema de Jubilaciones y Pensiones Basado en la Atención al Pensionado/CAPGEFI. Inducción a la administración pública grupo V, entre otros.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de participantes. ▪ Certificado de participación. 	
<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>El Departamento de Recursos Humanos a socializado actividades en estos aspectos como: Al personal de nuevo ingreso se le presenta una charla sobre el Comité de Ética Institucional para que conozcan la ley y el régimen de consecuencias. Charla del Régimen Ético y Disciplinario de la 41-08 de Función Pública y Reglamento No. 523-09 de Relación Laborales. Ética Pública. Ley 200-04. Charla del Sub Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de participantes. ▪ Correos de participación. 	

<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 del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos a través de la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación para evaluar el impacto de los programas de formación creo el “Formulario de Evaluación de Capacitación” donde al finalizar una evaluación los participantes evalúan su contenido, al facilitador, etc.</p> <p>Para manejo de la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación se creó “La Matriz de evaluación de Capacitación” donde se conoce de manera general el impacto durante el año de las actividades planificadas. Es preciso dicho formulario aplicarlo sea aplicado.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de Evaluación de Capacitación. ▪ Matriz de evaluación de Capacitación. 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>En la DGJP se incentiva a que las mujeres cursen postgrado financiados por la institución.</p> <p>Como resultado de ello actualmente en el 2021, la institución apoya a un grupo de empleados entre ellos hay 03 mujeres, el cual participarán en el “Máster en Dirección y Gestión de Planes y Fondos de Pensiones” que organizan, conjuntamente, la Organización Iberoamericana de Seguridad Social y la Universidad de Alcalá.</p> <p>Se evidencia con:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correspondencias de aprobación de la Máxima. ▪ Autoridad y remisión de expedientes a Financiero. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<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>Dentro de las actividades que impactan directamente a RRHH. se ha sostenido encuentros de trabajo y comunicación con otras unidades para tratar temas como NOBACI, CAF, POA, etc.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocatorias vía correos. ▪ Registro de participantes. 	
<p>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>	<p>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 2021, se procedió a socializar con los encargados de áreas dicho resultados, para que, a su vez, las unidades compartan con sus equipos dichos resultados y aporten ideas en cuanto a diversas dimensiones.</p> <p>El resultado de mismo fue el Plan de Acción de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados encuesta de clima Organizacional. ▪ Convocatoria y registro de asistencia. ▪ Plan de Acción Encuesta de Clima Organizacional. 	
<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 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La realización del PEI de la DGJP fue un proceso participativo donde se involucró al personal de todos los niveles para su elaboración, de igual manera con los Planes Operativos de la Institución. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Charla para la Conformación de Comité Gestor de la Asociación de Servidores Públicos (ASP). • Levantamiento de los procedimientos institucionales. • Levantamiento de la metodología CAF. • Charla para conocer Autodiagnóstico NOBACI. <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de asistencia trabajos del PEI, Plan Operativo, charla de la ASP, Charla de la NOBACI. ▪ Evidencia de correos de distribución de trabajo del CAF. 	
<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 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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos de Desempeño firmados. ▪ Listado de asistencia proceso de elaboración de POA y PEI. 	

<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 satisfacción de los servicios de RRHH, encuesta de satisfacción sobre fiesta de navidad etc. Luego de conocer los resultados se procede a trabajar un plan de acción.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario de encuestas. ▪ Informe de resultados de encuestas de clima organizacional y gerencia y liderazgo. 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</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. También, se aplica la encuesta de satisfacción de los servicios de RRHH.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta gerencia y liderazgo. ▪ Encuesta de satisfacción de los servicios de RRHH 2021. 	
<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</p>	<p>No se evidencia un programa de salud y bienestar anual dedicado al personal. Como tampoco un plan de acción o de trabajo del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>

	<p>atender situaciones de salud dentro del edificio.</p> <p>En la institución contamos con 34 extintores, ubicados en toda la institución de manera estratégica, contando con extintores en todos los pisos y pasillos de la institución. Como también contamos con ascensor con capacidad para (10 personas).</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 y la creación del Comité por el MAP.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de participantes charla del SISTAP. ▪ Equipamiento de extintores. ▪ Dispensario médico. ▪ Acta Comité Mixto. ▪ Relación de sillas ergonómicas. 	
<p>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>	<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 41-08.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de flexibilidad laboral. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se elaboró el “Programa de Inserción Laboral para personas con discapacidad”.</p>	

	<p>Se solicitaron sillas ergonómicas al personal con condiciones de salud que requirieran ese tipo mobiliario especial.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos electrónicos. ▪ Relación del personal que necesitan sillas ergonómicas. ▪ Solicitud al área financiera. 	
<p>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>	<p>Reconocimiento al personal por antigüedad con el MAP mediante el otorgamiento de la Medalla al Mérito que realiza el MAP.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotos Acto de Premiación Medalla al Mérito. ▪ Certificado y Medalla al Mérito. 	<p>No existe un programa de salud y bienestar anual dedicado al personal.</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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>En busca de mejorar la calidad de los servicios y calidad de vida de nuestros Jubilados, Pensionados y nuestro colaborador, tenemos en proyección establecer acuerdo con las siguientes Instituciones de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • OMSA • OPRET • Comedores económicos. • Plan Social de la Presidencia. 	<p>No se evidencias alianzas con proveedores, co-productores etc.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • INAVI • INVI • Centro de Rehabilitación Dr. Figueroa. <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos electrónicos. ▪ Minuta de reuniones. 	
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>Con el propósito de mejorar nuestras relaciones con los grupos de interés y así buscar alianzas estratégicas para el bienestar de los Jubilados, pensionados y empleados de la DGJP.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PROMESE/CAL). ▪ Banco del Reservas ▪ Rehabilitación Dr. Figueroa. 	No se evidencian acciones que impulsen alianzas interinstitucionales a favor del medio ambiente.
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	<p>En mira de mejorar los lapsos afectivos con otras Instituciones hemos hecho acercamiento con otras entidades como es el CONADIS, con la finalidad de que intercambiamos experiencia y socialicemos algunos temas en común, fortaleciendo y llevando orientaciones a los Jubilados y Pensionados de la DGJP.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutas de reuniones. ▪ CONADIS. 	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>Se implementó la colocación de cajero automático del Banco de Reservas. Hay seguimiento para el mantenimiento y correcto funcionamiento del mismo, beneficiándose nuestros ciudadanos clientes,</p>	

	colaboradores y comunidad en general de este valioso recurso. Se evidencia con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cajero automático. ▪ Acuerdo firmado entre DGJP y Banreservas. 	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.		No se evidencia.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	En la DGJP los criterios para la selección de proveedores se encuentran definidos por la Ley de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios. Se evidencia con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 340-06 de Compras y Contrataciones. ▪ Plataforma SIGEF. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La Dirección de Pensiones desarrolla una política proactiva de información enmarcada a garantizar a nuestros ciudadanos/clientes la calidad de los servicios que ofrecemos, la DGJP cuenta con su portal institucional,	

	<p>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>Se evidencias con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal DGJP. ▪ Subportal Transparencia. ▪ Presencia en Redes Sociales. ▪ Oficina Libre Acceso a la Información. ▪ Comunicados de Prensa. 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</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 en el buzón de sugerencias.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buzón de sugerencias. ▪ Informes Encuesta de Satisfacción. 	
<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planilla de Encuesta de Satisfacción disponible en Tableta y Portal DGJP. ▪ Informes Encuesta de Satisfacción. 	
<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, información, chat redes sociales.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias en Sede DGJP y Regional Norte. ▪ Matriz seguimiento Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias. ▪ Informes Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias. ▪ Informes Encuesta de Satisfacción. ▪ Estadísticas de libre acceso a la información. ▪ Reportaría Chat redes sociales. 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de</p>	<p>A través del Portal institucional y en su Subportal de Transparencia, se evidencia la</p>	

<p>decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>diافانidad 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Subportal de Transparencia Portal DGJP. ▪ Memorias Institucionales anuales. 	
<p>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).</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>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>	<p>Se evidencia la Institución cuenta con un equipo de colaboradores y profesionales del área disponible para ofrecer charlas sobre Sistema Previsional de Reparto, Procesos y Normativas Institucionales; las cuales son impartidas a funcionarios públicos afiliados al sistema, personal de RRHH de dichas instituciones y personal de dirección. En ese mismo orden, se dispone de Brochures de servicios ofrecidos y Guías Institucionales, así como la orientación a ciudadanos, requerimientos de cada uno de nuestros procesos a través del Portal DGJP. En lo referente a nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, se contemplan los indicadores de calidad, para la medición de servicios de tiempo y amabilidad de los servicios comprometidos.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta Compromiso al Ciudadano. ▪ Notas de prensa. ▪ Fotos y registro de asistencia charlas institucionales. ▪ Brochures de servicios y guía institucional. ▪ Portal DGJP. 	
<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 con una herramienta de consulta del Padrón en Línea de la JCE.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa ruta visitas domiciliarias. ▪ Solicitudes a Ayuntamientos para identificación de fallecidos en cementerios. ▪ Informe del área de control de supervivencia. ▪ Informe de Call Center y servicios electrónicos sobre gestión de proceso de actualización de datos. ▪ Consulta Padrón en línea. 	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</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 el Plan Operativo Anual, Plan de Compras y Contrataciones, el presupuesto y su vinculación con el PEI.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PEI 2017-2021. ▪ POA. ▪ Plan de Compras. ▪ Formulación Presupuestaria. 	
<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, la Dirección General de Presupuesto y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de Gestión Presupuestaria. ▪ Corte semestral y cierre Fiscal. 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Aseguramos la transparencia de todos nuestros procesos financieros, a través del</p>	

	<p>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 la Dirección General de Presupuesto en 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 presupuestarias y la ejecución del mismo, de acuerdo a los requerimientos de la DIGEIG.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Subportal de transparencia. ▪ Publicaciones de las informaciones presupuestarias y su ejecución a requerimientos de la DIGEIG. ▪ Levantamiento PACC y POA. ▪ Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones. ▪ Indicador de Gestión Presupuestaria. 	
<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 trimestral de cuota presupuestaria.</p> <p>La contabilidad es gubernamental no se tiene contabilidad de costo.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programación de cuota trimestral para gastos y programación anual para cargas fijas. ▪ Ejecución mensual presupuestaria. 	
<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 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. Reporta trimestralmente a través del SIGEF los avances de la producción física y financiera.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto Institucional Aprobado (Administrativo y de Pago de Pensiones). ▪ Proyección presupuesto Plurianual ▪ PEI. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo. ▪ Plan Anual de Compras y Contrataciones. 	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Num.01-2019. ▪ Nueva Estructura Organizativa Aprobada. 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PEI. ▪ POA. ▪ Presupuesto DGJP. ▪ Actas comité de compras. 	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>El Dpto. de Planificación y Desarrollo de la Institución, trimestralmente reporta a la DIGEPRES, la ejecución del presupuesto físico en el SIGEF. Se comparará lo ejecutado vs lo programado incluido en la referida plataforma, lo cual impacta directamente el Indicador del Poder Ejecutivo de Gestión Presupuestaria.</p>	

	<p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte trimestral ejecución presupuesto físico remitido al MH y DIGEPRES. ▪ Resultados Indicador de Gestión Presupuestaria. 	
--	---	--

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 evaluar la 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 Onbase, Sistema de Inventario de Activos Fijos, Solicitud de Información OAI.</p> <p>Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB) en el cual se pueden realizar consultas en línea y verificar el estatus de solicitudes.</p> <p>Contamos en borrador con el Manual de Identidad Visual y sus procedimientos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema SIJUPEN. ▪ Sistema SJP. ▪ Sistema Onbase. ▪ Sistema de Inventario de Activos Fijos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de información OAI. ▪ Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC). ▪ Sistema de turno e-Flow. ▪ Manual de Identidad Visual. 	
<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe cuatrimestral de encuestas de satisfacción. ▪ Notas de prensa. ▪ Fotos de reuniones Director General con grupos de interés. 	
<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 sub-portal 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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos. ▪ Políticas de información y comunicación. ▪ Matriz de informes y procedimientos para su elaboración. ▪ Plan Estratégico 2021-2024. ▪ Servidores de respaldo de información. 	
<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, boletín informativo, las cuales son usadas para difundir informaciones de interés para los empleados.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outlook. ▪ Mural Informativo. ▪ Carpetas Compartidas. ▪ Boletín informativo trimestral. 	
<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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales de políticas y procedimientos. ▪ Guías de Trabajo. ▪ Programa de gestión por 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ competencia. ▪ Inducción y acompañamiento. 	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web. ▪ Outlook. ▪ Redes Sociales. ▪ Notas de prensa. ▪ Encuesta de satisfacción y sugerencias en la Página WEB. ▪ Buzón de sugerencias. ▪ Formulario OAI en el Sub-portal de transparencia. 	
<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de políticas y procedimientos documentados. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos de becas para empleados capacitados en áreas específicas de trabajo. ▪ Outlook. ▪ Carpetas compartidas. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PEI 2017-2021. ▪ POA. 	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.		No se evidencia.
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de privacidad y seguridad de la información. ▪ Asistencia de Soporte Técnico. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicaciones de buenas prácticas del uso de los equipos vía correo electrónico. ▪ Registro de capacitación en los nuevos sistemas. 	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	La institución cuenta con una infraestructura tecnológica que permite la gestión eficiente de las tareas, conocimientos e interacción con grupos de interés. Automatización de procesos y capacitación tecnológica. 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.	
✓ La gestión de proyectos y tareas	Se realizan gestiones de proyectos y tareas a través de la plataforma Spiceworks.	
✓ La gestión del conocimiento	Carpetas compartidas, Página Web, 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. Además de las capacitaciones de los distintos softwares 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.	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: On-base, y SIJUPEN, Nuevo sistema de jubilaciones y pensiones SJP y Servicios en línea que se pueden gestionar a través de nuestro portal.	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios en línea. ▪ Redes sociales. ▪ On-base. ▪ SIGEF. ▪ SIJUPEN. ▪ SJP. 	
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.	<p>Proceso online para la consulta de estatus de pensionados. Solicitudes online de información a la OAI. Automatización de procesos internos (Sistema de Inventario de Activos Fijos, etc.).</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios en línea. ▪ Solicitudes online de información a la OAI. ▪ SIAB. 	
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	<p>Las políticas relacionadas con las TIC's se actualizan constantemente de acuerdo a los cambios, si estos aplican. Participación en eventos relacionados con tecnología y/o innovaciones. Documentos y normativas del MH.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales y/o Políticas. ▪ Registro de asistencia y fotos eventos relacionados con tecnología e innovaciones. 	
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	<p>Reducción uso papel mediante la digitalización de documentos los cuales disminuyen el espacio físico demandado para archivo, etc. Se cuenta con una política de control de acceso a usuarios electrónicos.</p>	

	<p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carpetas compartidas con los documentos digitalizados. ▪ Política de control de acceso a usuarios electrónicos. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La DGJP cuenta con una nueva y moderna edificación como sede, completando en este sentido el proceso de descentralización, el mismo cumple de forma óptima los estándares requeridos para los empleados y ofrecer un servicio digno y adecuado a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotos de la nueva edificación. ▪ Parqueos para empleados. ▪ Facilidades para ciudadanos/clientes y personal con discapacidad. 	
<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 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 (discapacitados). 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 parqueos para</p>	

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

	<p>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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones. ▪ Programación de aires acondicionados. ▪ Automatización encendido\apagado de las bombas de agua. ▪ Creación del Comité de Eficiencia Energética. ▪ Control de chequeo periódico de vehículos y motocicletas. 	
<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, sin embargo, la disponibilidad de parqueo para visitantes y empleados es limitada, por lo que se requiere ampliar la capacidad. la misma.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicación física de la Institución. 	
<p>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>	<p>La DGJP cuenta con procedimientos de entrada/salida AF, traslado y descargo de activos fijos, así como de inventario de activos fijos (AF). Existen procedimientos</p>	

	<p>para la reparación de mobiliario. En la actualidad no existen programas de reciclaje.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos de entrada/salida AF. ▪ Traslado y descargo de activos. ▪ Inventario de activo fijo (AF). ▪ Reparaciones de mobiliarios. 	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	<p>En la actualidad la DGJP cuenta con un Dispensario Médico, el mismo está disponible a la comunidad. También contamos con un cajero automático de Banreservas, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.</p> <p>Se Evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imágenes del dispensario. ▪ Imágenes del cajero automático. 	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), tiene identificados y definidos sus procesos claves de acuerdo a las funciones que nos confiere la Ley No.494-06 y su Reglamento de	No han sido aprobados los procesos clave por los responsables de las áreas y la Máxima Autoridad.

	<p>Aplicación No.489-07, esto se verifica mediante el Mapa de Procesos. Los procesos claves están identificados, descritos y documentados.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de Procesos aprobado publicado en el SISMAP. ▪ Borrador del Manual de Políticas y Procesos Misionales o Clave publicado en el SISMAP. ▪ Indicador SISMAP “01.3 Estandarización de Procesos” en un 70% de avance. 	
<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 o dueño del proceso como de los ejecutores e involucrados.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de Procedimiento vigente que identifica cada responsable y requiere firmas quienes controlan todos los pasos del proceso. ▪ Manual de Descripción de Cargos DGJP aprobado, con funciones específicas relacionadas con los procesos que se ejecutan en cada Unidad Organizativa. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador SISMAP “04.3 Manual de Cargos Elaborado” en 100%. ▪ Manual de Organización y Funciones institucional aprobado. ▪ Indicador SISMAP “04.2 Manual de Organización y Funciones” en 100%. ▪ Manual de Políticas y Normas de Operación para la DGJP. 	
<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. 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 normas que se relacionan con el procedimiento.</p> <p>Se realiza la identificación de actividades de control (ADCs) en los procedimientos documentados, que garantizan el debido control los procesos, para evitar o minimizar peligros que puedan poner en riesgo el éxito institucional.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico 2017-2021. ▪ Registro de participantes reuniones PEI 2017-2021. ▪ Seguimiento Planes operativos. ▪ Seguimiento al Plan Estratégico Institucional. 	<p>No se evidencia la evaluación y valoración de todos los riesgos en los procesos (gestión integral de riesgos).</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis FODA 2021-2024 elaborado. ▪ Revisión e Inclusión de la Base Legal de las políticas elaboradas. ▪ Borrador del Manual de Políticas y Procedimientos Institucional. 	
<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 claramente establecidos y alineados entre los procesos y procedimientos con los objetivos fijados en el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de procesos y procedimientos. ▪ Plan Estratégico Institucional (PEI) y POA 2017-2021. ▪ Formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. ▪ Informes de seguimiento al POA Institucional. 	

<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 internas para el seguimiento de los procesos y planes Estratégico y Operativo con las diferentes áreas, durante las cuales se provee de un espacio colaborativo de opinión y presentación de oportunidades de mejora identificadas.</p> <p>De igual forma, se realizan encuestas de satisfacción sobre nuestros servicios en la unidad de atención al Pensionado, y la institución dispone de canales formalmente establecidos para recibir quejas y sugerencias para la mejora de los procesos. Las recomendaciones y mejoras planteadas son tomadas en cuenta durante tanto en los planes como en los procesos desde su concepción y definición.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación reuniones del PEI. ▪ Fotos encuentros con ciertos grupos de interés. ▪ Comunicación(es) de respuesta de interacción con grupos de interés (interinstitucional). ▪ Encuestas de satisfacción a Clientes. ▪ Informe encuesta de satisfacción Encuestas de 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción Interna (a empleados). ▪ Buzón de quejas y sugerencias disponible en oficinas de Atención Al Público. ▪ Medios habilitados para recibir opiniones y sugerencias de mejora por parte de ciudadanos y grupos de interés, especificados en la Carta Compromiso al Ciudadano (buzón, correo institucional, línea 311). ▪ Matriz seguimiento de quejas y sugerencias. ▪ Informes de seguimiento de Plan Operativo. 	
<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 y procesos prioritarios, vinculados a los objetivos de la institución establecidos durante la planificación estratégica.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Institucional con estimación de recursos financieros. ▪ Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) publicado. ▪ Presupuesto Anual Administrativo aprobado. ▪ Plan Operativo Anual (POA) con recursos asignados a las 	

	<p>actividades y procesos relevantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuadros de Ejecución Presupuestaria Trimestral. ▪ Informes y Boletines Estadísticos. 	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Se realizan ciertas revisiones con el objetivo de identificar mejoras a través de la automatización de los procesos, incluyendo la verificación de los requisitos y normativas legales que impactan los principales servicios que se ofrecen.</p> <p>En adición, se ha puesto en marcha la prueba piloto y fase en paralelo del nuevo sistema SJP para simplificar los procesos sustantivos de la DGJP.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutas y listados de asistencia a reuniones con el objetivo de simplificar los procesos a través del sistema SJP. ▪ Listado de asistencia a capacitación prueba piloto del nuevo sistema. ▪ Notificación electrónica del enlace del SJP creado para ambiente de prueba piloto. ▪ Servicios en línea disponibles a través de la página web de la DGJP https://www.dgjp.gob.do/web/guest/servicios ▪ Comunicación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) 	

	<p>designando el equipo para participar en las mesas de trabajo para revisar la base legal relativa a la Seguridad Social, con otras instituciones participantes del sector.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Borrador de Anteproyecto para modificar la Ley 379-81. 	
<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. Monitoreo interno de los tiempos, en los procesos que impactan los servicios que ofrecemos al ciudadano a través de Buzones de Sugerencias y Encuesta. Se realizan acuerdos de desempeño para el logro de objetivos eficaces de los procesos, orientados a los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de cumplimiento de objetivos fijados en PEI. ▪ Carta Compromiso DGJP. ▪ Acuerdos de Desempeño Individual. 	
<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 sistemas web que complementan las herramientas que se usan. El monitoreo se hace a través del Ministerio de Hacienda/DAFI.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Monitoreo de Calidad a los Servicios Web. 	<p>No se evidencia que se evalúe el impacto de los servicios y la administración electrónica.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte o encuesta interna sobre la calidad de los Sistemas y Servicios Electrónicos. 	
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	<p>La DGJP ha identificado los outputs esperados por la ciudadanía al solicitar los servicios, y los mismos son considerados en los procesos claves que se ejecutan, estableciendo claramente las entradas y salidas. También la documentación de los procesos/procedimientos claves en fase de levantamiento y documentación se consideran los outputs que deben resultar de una adecuada ejecución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de Procesos DGJP (vigente (publicado en el SISMAP). ▪ Carta Compromiso - acápite “Relación de Servicios que se Ofrecen” (ver los Outputs en la columna de ‘descripción’ y los Inputs en la columna ‘Requisitos’). ▪ Manual de Políticas y Procedimientos en fase de documentación. 	

<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<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.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Herramientas disponibles de recolección de quejas y sugerencias. ▪ Matriz de seguimiento de quejas y sugerencias. ▪ Informe de Satisfacción de los Servicios. ▪ Correos de seguimiento y respuesta a las quejas y sugerencias recibidas. ▪ Encuentros con los grupos de interés externos (fotos, minutas). 	
<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de Encuestas. ▪ Carta Compromiso. 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes</p>		<p>No se evidencia.</p>

<p>como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</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 facilita asistencia e información general al ciudadano/cliente, a través del uso de las redes sociales.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página Web (servicios en línea). ▪ Presencia en redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter y YouTube. 	
<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, fiable y actualizada, a través de la de página WEB. La DGJP ha puesto a disposición del ciudadano/cliente, los canales de las redes, al igual que otros canales alternos alineados con los parámetros de servicio establecidos.</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>Se dispone de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), para dar respuesta del quehacer de la institución cuando los clientes/ciudadanos la requieran.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página Web (servicios en línea). ▪ Presencia en redes sociales Facebook, Twitter y YouTube. ▪ Captura de Pantalla del portal de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). ▪ Estadística de Solicitudes recibidas a través del SAIP. 	
<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 facilita el acceso a la institución en horario flexible para el servicio presencial al 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>De igual forma, realiza visitas a pensionados que por su condición de salud no pueden trasladarse a las oficinas.</p> <p>La institución cuenta también con asistencia a personas discapacitadas al disponer de silla de rueda y rampa de acceso.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página Web Institucional. ▪ Presencia en Redes sociales. ▪ Publicación de Noticias sobre temas de interés, avisos y 	<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>

	<p>actividades de importancia, para el ciudadano/cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Folletos de servicios y requisitos. ▪ Pantalla TV para llamado de turnos en atención al público. ▪ Fotos rampa y sillas de ruedas. 	
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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buzón de quejas y sugerencias. ▪ Respuestas a las quejas y sugerencias. ▪ Matriz e informe de quejas y sugerencias. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>La cadena de prestación de los servicios de la organización, está definida en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, publicada en la página web.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta Compromiso (ver acápite “Mapa de Producción”). ▪ Ranking SISMAP. 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>La institución ha realizado convenios y acuerdos interinstitucionales, para facilitar los procesos que realiza.</p>	

	<p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdo con la JCE ▪ Acuerdo UNIPAGO ▪ Acuerdo con TSS ▪ Acuerdo con MAP (EDI) ▪ Otros Acuerdos (CAFGEFI, CNSS, INVI). 	
<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.</p> <p>Del mismo modo, está contemplado en el nuevo 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"> -Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) -Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento a contratos. -SASP-MAP Módulo de Nómina. <p>Se evidencia con:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Captura de Pantalla SIGOB/Gestión de Correspondencia. ▪ Captura de Pantalla Unisigma de Unipago. ▪ Captura de Pantalla Suir Plus de la Tesorería de la Seguridad Social. ▪ Captura de Pantalla Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). ▪ Captura de Pantalla Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento a contratos. ▪ Captura de Pantalla SASP-MAP Módulo de Nómina. 	
<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programación de charlas ofrecidas en las instituciones. ▪ Registros de participantes. ▪ Fotos. ▪ Correos de información y coordinación entre la DGJP e instituciones del Estado. 	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DGJP, realiza intercambios 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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intercambios con las diferentes entidades del SDSS. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos electrónicos y Comunicaciones de Invitación. 	
<p>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>	<p>Se evidencia la puesta en marcha de la implementación del nuevo Sistema automatizado SJP, que hará más eficiente los procesos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantamientos de procesos. ▪ Registro de participación de capacitaciones SJP. ▪ Cronograma de implementación de las etapas del sistema en la institución. 	
<p>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>	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guías de trabajo para las Unidades. ▪ Logística de trabajo Autoevaluación CAF. ▪ Cronograma de Autoevaluación CAF. ▪ Autodiagnóstico 2020. ▪ Listado de participación charla y mesas de trabajo NOBACI. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<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 100 % en la imagen global.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de satisfacción. ▪ Informe de resultados. ▪ Encuesta Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos año 2021. ▪ Informe encuesta de satisfacción. 	
<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La institución involucra y les da participación a los ciudadanos/clientes para mejorar sus procesos.</p> <p>Se evidencia con:</p>	<p>No se observan acciones que evidencien mesas de trabajos formales, donde la institución interactúe con los ciudadanos/clientes, de forma tal que los mismos participen activamente en el proceso de toma de decisiones institucionales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados Encuesta de Satisfacción. ▪ Buzón de sugerencias. ▪ Matriz seguimiento quejas y sugerencias de los clientes. ▪ Correo electrónico info@dgjp.gob.do. 	
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 100 % con relación a la accesibilidad.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados encuesta de satisfacción. 	
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 2021, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 100 puntos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de transparencia DIGEIG. 	
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 99.82% de la satisfacción global en esos tres aspectos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados Encuesta de Satisfacción. 	

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Los servicios son valorados tomando en cuenta la diferenciación con las necesidades de los clientes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados encuesta de satisfacción. ▪ Informe de resultados de encuesta interna para medir el servicio de la DGJP y la ORN. 	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución tiene al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia e informaciones relevantes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal web institucional. 	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<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, correoinfo@dgjp.gob.do.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfonos de contacto. ▪ Portal Web. ▪ Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube). ▪ Informe de encuestas de satisfacción. ▪ Buzón de quejas y sugerencias. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico info@dgjp.gob.do. 	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados encuestas. ▪ Seguimiento a los buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones. ▪ Informe encuesta de satisfacción. 	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<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 100 % en la valoración global sobre el nivel de confianza hacia la institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados encuesta de satisfacción. 	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia mediciones.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	La DGJP cuenta con una herramienta para medir el grado de satisfacción. La Institución	

	<p>ha recibido en el año 2020 a junio 2021, (39) quejas y sugerencias, a través del buzón, a las cuales se les ha dado respuesta oportuna.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz seguimiento quejas y sugerencias. 	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>En la DGJP medimos el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, mediante la encuesta de satisfacción ciudadana del MAP y estadísticas solicitadas mediante el área de TI.</p> <p>El 97.21% y 97.12% no usa los medios electrónicos para solicitar nuestros servicios arrojaron los datos de la encuesta 2020 y 2021 respectivamente.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabulación e informe encuesta de satisfacción 2020 y 2021. ▪ Análisis de datos. 	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencian mediciones.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se evidencian mediciones.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Los resultados de la encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos que realizamos en el primer	

	<p>trimestre de este año, obtuvimos un 100% se siente satisfecho con el horario de la Institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados encuesta de satisfacción. 	
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 99.70% en el promedio general de satisfacción la capacidad de respuesta.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados encuesta de satisfacción. 	
3. Costo de los servicios.	Los servicios de la DGJP son gratuitos.	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 100% expresaron sentirse satisfecho con la disponibilidad de la información.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta compromiso al ciudadano. ▪ Redes sociales Página Web. ▪ Línea telefónica. ▪ Correo info@dgjp.gob.do. ▪ Oficina de acceso a la información. ▪ Informe de resultados encuesta de satisfacción. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>La DGJP cuenta con once (11) canales de información y medimos su eficacia.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instagram. ▪ Facebook. ▪ Twitter. ▪ Página Web. ▪ Canal de YouTube. ▪ Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). ▪ Correo info@dgjp.com.do ▪ Línea 311. ▪ Correo Electrónico. ▪ Murales. ▪ Carta Compromiso al Ciudadano. 	
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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web. ▪ Línea telefónica. ▪ Redes sociales. ▪ Correo info@dgjp.com.do 	
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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web www.dgjp.gob.do 	

4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencian mediciones.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>La institución obtuvo un 100% 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de transparencia gubernamental. ▪ Página Web. 	

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.	<p>Matriz de quejas y sugerencias y tiempo de procesamiento. Quince (15) días laborables para tramitarlas.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de quejas y sugerencias por mes. 	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencian mediciones.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	<p>Requisitos legales publicados en el portal web.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos legales publicados en el portal web. 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>El Departamento de Recursos Humanos de la Dirección de Jubilaciones y pensiones contempla en su planificación, la realización de una encuesta de clima organizacional.</p> <p>En año 2021, se aplicó la encuesta de clima mediante la plataforma del MAP llamada SECAP. El nivel de satisfacción general alcanzado fue un 85%. Sólo un 15%, fue valorado como negativo. Conocer el nivel de satisfacción del personal permite conocer la percepción en la imagen y rendimiento global de los empleados.</p> <p>También, se aplica la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los servicios de RRHH, Encuesta de para medir el nivel de cooperación entre líderes.</p> <p>La implementación y socialización con los empleados y ciudadanos de la idea creativa de Una Cultura en Valores.</p> <p>La entrega a OAI dentro del plazo establecido los requerimientos e informaciones como nóminas que son de conocimiento público a los fines de colgar en el portal.</p>	

	<p>Se evidencias con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. ▪ Encuesta satisfacción de los servicios de RRHH. ▪ Cuestionario de encuestas ▪ Programa de una Cultura en Valores ▪ Entrega de nóminas a la OAI. 	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos de la DGJP, realiza distintas encuestas para brindar participación a sus colaboradores en la toma de decisiones brindándoles un espacio de aporte de sugerencias para mejora institucional, algunas de las encuestas que se aplican son la encuesta de clima organizacional, encuesta de gerencia y liderazgo, etc.</p> <p>La implementación y socialización con los empleados y ciudadanos de la idea creativa de Una Cultura en Valores permitirá identificarse y conocer los valores institucionales.</p> <p>También, se han establecidos diversos comités que permiten dar cumplimiento a diversos indicadores de gestión, mejora de procesos y por tanto realizar tomas de decisiones como son: Comité de Ética Institucional, Comité de Calidad, Comité de Control Interno, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública, Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Identidad con la institución y valores”, un 92% positivo y 8% negativo.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. ▪ Cuestionario de encuestas ▪ Relación de conformación de los comités mencionados con anterioridad. 	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Establecimiento de diversos comités que permiten dar cumplimiento a diversos indicadores de gestión, mejora de procesos y por tanto realizar tomas de decisiones como son: Comité de Ética Institucional, Comité de Calidad, Comité de Control Interno, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública y Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Mejora y cambio”, un 85% positivo y 15% negativo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación de conformación de los comités mencionados con anterioridad. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
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</p>	

	<p>nuevo ingreso informando sobre los objetivos y las funciones del mismo.</p> <p>En la inducción institucional el departamento de RRHH explica el régimen disciplinario de la ley no. 41-08.</p> <p>RRHH cuenta con el formulario de confidencialidad, donde al momento del ingreso del nuevo personal estos los firman, para garantizar que dentro de sus funciones deben mantener niveles de confidencialidad.</p> <p>Realización de charla sobre ética pública por la DIGEIG.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Identidad con la institución y valores”, un 92% positivo y 08% negativo.</p> <p>También, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Austeridad y combate a la corrupción”, un 90% positivo y 10% negativo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Ética Institucional DGJP 2020. ▪ Charla del Régimen Ético y Disciplinario de la 41-08 de Función Pública. ▪ Registro de participantes de inducción. ▪ Registro de participantes charla ética pública. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
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 lograr del área.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocatoria vía correo. ▪ Listado de asistencia de los participantes de dichos encuentros y reuniones de trabajo. 	
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.	El Departamento de Planificación y Desarrollo se encarga de trimestralmente de medir el nivel de cumplimiento de todas las unidades de la DGJP establecidas en el POA y PEI que son remitidos mediante el correo. También realizan reuniones para presentar los resultados a todos los responsables de POA.	

	<p>Entre los meses de diciembre 2020 y febrero 2021, se realizaron 04 charlas tituladas “Calidad y Justo a tiempo” para asegurarlos de que los líderes conozcan la metodología de la institución para elaboración de PEI, evaluación de POA y medición de rendimiento individual mediante la elaboración de acuerdos del desempeño.</p> <p>Dentro de las actividades que impactan directamente a RRHH se les ha comunicado a las unidades mediante la remisión de correo las actividades que dan cumplimiento a los indicadores del SISMAP.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca el nivel de satisfacción genera, un 85% positivo y 15% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocatorias vía correos. ▪ Remisión de resultados de trimestre vía correo por PD. ▪ Listado de participantes de la charla calidad y justo a tiempo. ▪ Resultados de la encuesta de clima organizacional 2021. 	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la DGJP, mediante del acompañamiento del Departamento de Planificación y Desarrollo, se realizan los levantamientos y la aprobación de los procedimientos del área.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Normatividad y proceso”, un 89% positivo y 11% negativo.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos aprobados. ▪ Resultados de la encuesta de clima organizacional 2021. 	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>En la DGJP se utiliza el sistema de evaluación del desempeño por competencias donde se realizan acuerdos del desempeño entre los supervisores y empleados por mutuo acuerdo de las metas, tareas y actividades a cumplir en cada unidad establecidos en los POA.</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, las tareas establecidas en 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>En el caso del personal de nuevo ingreso, en un periodo de 15 días el supervisor debe realizar y remitir al acuerdo del desempeño, las necesidades de capacitación, y la inducción al cargo.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Cantidad de trabajo”, un 73% positivo y 23% negativo.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de la Evaluación del Desempeño firmado. ▪ Resultados de la encuesta de clima organizacional 2021. 	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<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, para ello existe el Programa de premiación dirigido a equipos, personal de antigüedad y líder del año.</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>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Reconocimiento laboral”, un 87% positivo y 13% negativo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de premiación dirigido a equipos, personal de antigüedad y líder del año. ▪ Programa de Reconocimiento MRM, fotos etc. ▪ Resultados de la encuesta de clima organizacional 2021. 	

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El enfoque de la DGJP para los cambios y la innovación es implementar acciones que motiven a la mejora en los procesos institucionales.</p> <p>En conjunto con el Ministerio de Hacienda, la DGJP participo en la elaboración del programa de ideas creativa que consistía en un concurso donde distintos equipos conformado por empleados de las instituciones, realizaban propuestas innovadoras con el propósito de mejorar o simplificar procesos, etc...</p> <p>En la DGJP se está implantando y socializando la idea de “El valor práctico de lo que hacemos” de la División de Tecnología para promover una Cultura en Valores.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Mejora y cambio”, un 85% positivo y 13% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. ▪ Socialización de los valores institucionales. 	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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	Con la encuesta de clima organizacional, se les da la participación a los colaboradores de	

<p>la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>evaluar las condiciones de trabajo y aportar sugerencias para mejoras.</p> <p>En año 2021, se aplicó la encuesta de clima mediante la plataforma del MAP llamada SECAP. El nivel de satisfacción general alcanzado fue un 85%. Sólo un 15%, fue valorado como negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<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 41-08.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Balance trabajo familia”, un 84% positivo y 16% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de flexibilidad laboral. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Equidad y género”, un 73% positivo y 27% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La DGJP cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. Contamos un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza prevenir y atender situaciones de salud dentro del edificio. La Institución posee ascensor con capacidad para (10 personas).</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Calidad de vida laboral”, un 91% positivo y 9% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación de sillas ergonómicas entregas. ▪ Registro de participantes charla. ▪ Equipamiento de extintores. ▪ Dispensario médico. ▪ Ascensor. ▪ Conformación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	<p>No se evidencian mediciones.</p>
---	--	-------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</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>No existe un Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>

	<p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Un servicio profesional de carrera”, un 69% positivo y 31% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de capacitación 2021. ▪ Resultados de las evaluaciones del desempeño 2020. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Para conocer el nivel de motivación y empoderamiento de los empleados el instrumento perfecto es la medición del clima organizacional y la encuesta de gerencia y liderazgo.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Liderazgo y participación”, un 90% positivo y 10% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos a través de la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación da seguimiento a la remisión de convocatorias vía correos institucional a los supervisores, notificando las capacitaciones que están en el plan, como también aquellas que no están en el plan y pasan a ser logros extras.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de</p>	

	<p>“Capacitación especializada y desarrollo”, un 88% positivo y 12% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de capacitación 2021. ▪ Correos de coordinación de Programas cursos del CAPGEFI e INAP. ▪ Correos electrónicos de coordinación de cursos. ▪ Convocatorias vía correo electrónico. ▪ Listado de Participantes. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>La División de RR.HH. posee mediciones de los niveles de absentismo o baja laboral e índice de rotación del personal mediante el SISMAP. Asimismo, realizamos los reportes de novedades de personal.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas del SISMAP. ▪ Reportes de novedades de personal. 	<p>No existe un sistema automatizado de asistencia para los empleados.</p>
<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Con las encuestas de clima organizacional y gerencia y liderazgo, para la realización del plan de acción, se evidencia una participación activa de los empleados para que aporte sugerencias e opiniones.</p>	

	<p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de acción de encuesta de clima. 	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>El rendimiento individual es medido mediante las evaluaciones del desempeño basado en logro de metas y competencias al realizarse anualmente.</p> <p>Debe ser reportado al SISMAP, dos sub indicadores que son: gestión de acuerdos del desempeño y evaluaciones del desempeño por resultados y competencias.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Enfoque a resultado y productividad”, un 90% positivo y 10% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de gestión de acuerdos del desempeño 2020. ▪ Resultados de evaluaciones de desempeño. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Aplicación de encuestas para conocer las opiniones y sugerencias de los empleados como: el nivel de satisfacción de los servicios de RRHH 2021 con un promedio general del nivel de satisfacción de 88.32% y encuesta de clima laboral 2021 con un nivel de satisfacción general alcanzado de 85%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de las diferentes encuestas. 	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Los empleados de la DGJP en su mayoría 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>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Uso de tecnologías”, un 85% positivo y 15% negativo. También, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Comunicación”, un 85% positivo y 15% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventario de aplicaciones. ▪ Inventario de equipos. ▪ Relación uso de las tecnologías de la información. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>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>	<p>La DGJP desarrolla las capacidades de los empleados y lleva registros y estadísticas de las mismas, así como de los recursos presupuestales invertido.</p> <p>El cumplimiento de lo planificado es reportado en los informes trimestrales y de la cantidad de personal por género que es impactado.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Capacitación de la DGJP 2021. ▪ Informe trimestral de capacitaciones. ▪ Plan de Compras y presupuesto institucional. 	

<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"> • Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio/INAP • Manejo de Conflictos/INAP • Manejo de relaciones interpersonales/INAP • Comunicación efectiva/INAP • Fundamentos del Sistema de Jubilaciones y Pensiones Basado en la Atención al Pensionado/CAPGEFI. <p>Las actitudes de los empleamos es monitoreada mediante el formulario de “Registro de incidentes relevantes” que los supervisores tienen.</p> <p>Anualmente, cuando se evalúan las competencias del personal, este insumo</p>	
---	--	--

	<p>permite retroalimentar a los empleados sobre la conducta manifestadas. En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Calidad y orientación al usuario”, un 93% positivo y 07% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de participantes o certificado de participación. ▪ Buzón de quejas y sugerencias. ▪ Formulario de registro de incidentes relevantes. ▪ Evaluación de competencias. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<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. En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Reconocimiento laboral”, un 87% positivo y 13% negativo.</p> <p>Se evidencia con:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de reconocimiento dirigido a equipos, personal de antigüedad. ▪ Programa de Reconocimiento MRM. ▪ Informe de resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No se evidencian mediciones.
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	No se evidencian 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 spots publicitarios que realiza en sus redes sociales @PensionesRD, siendo su 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. 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 spots</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

	<p>publicitarios que mantenemos continuamente en nuestras redes sociales, así como también campañas informativas más constantes para la orientación del público de interés como son, campaña informativa ¿Sabías que?, Derechos del Ciudadano, Recuerda, Preguntas Frecuentes, ABC Derecho Adquirido, también se realiza una actividad en conmemoración del “Día Nacional del Envejeciente”.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capturas spot publicitarios. ▪ Fotos y nota de prensa de la actividad. ▪ Capturas de las redes sociales con las campañas. 	
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la 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”. 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 14 de 276 instituciones gubernamentales, con un Ranking en cuanto al uso de las TIC de 78%; mostrando un crecimiento de 12 puntos con relación al</p>	

	<p>Ranking del 2018. Con relación a los demás indicadores del éxito hemos obtenido la puntuación que se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento SISMAP: 92% -Cumplimiento con la Ley 200-04: 89% -Gestión Presupuestaria: 95% -Contrataciones Públicas: 93% <p>-Transparencia Gubernamental: 86% 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memoria de OPTIC. ▪ Ranking SISTICge. ▪ Acuerdo de Alianza OISS. 	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No se evidencian mediciones.
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).		No se evidencian mediciones.
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencian mediciones.

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>		<p>No se evidencian mediciones.</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. 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 denuncias comiteeticadgip@hacienda.gov.do 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. 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</p>	

	<p>cual a la fecha ha Guía CAF 2013 Documento Externo Página 116 de 125 SGC-MAP 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de participantes y fotos de charla personal IDSS. ▪ Correos de creación para mail de denuncias. Tabulación de encuesta aplicada al personal DGGJP. ▪ Correos evidencias de solicitudes a la OAI. ▪ Reconocimiento de la OPTIC. 	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No se evidencian mediciones.
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se evidencian mediciones.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el	En la DGJP realizamos actividades para fomentar el ahorro de energía de eléctrica, manejo de residuos sólidos, tales como: papel, cartucho., etc. Contamos con instalaciones de sensores para encendido de bombillas en	No se evidencian mediciones.

<p>medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>baños. Las facturaciones de niveles de consumo de energía eléctrica, disminuyeron en relación a años anteriores.</p> <p>En la memoria anual de gestión energética, durante el periodo enero-septiembre 2018, los niveles de consumo de energía eléctrica han disminuido sustancialmente.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de asistencia a charlas. ▪ Reciclaje de papel en las áreas. ▪ Memoria anual de gestión energética, año 2018. ▪ Desglose histórico de factura en periodo señalado. 	
<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 Republica Dominicana, 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notas de prensa. ▪ Fotos y relación de reuniones relevantes y visitas. ▪ Listas de asistencias grupos de interés. ▪ Charlas institucionales. ▪ Acuerdos interinstitucionales. 	
<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La 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>Se evidencia con:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capsulas informativas vía correo electrónico. 	
<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<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 enero-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 edad avanzada, disponemos de sillas de ruedas para gestionar la movilidad interna en la Institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotos de pagos y visitas domiciliarias. ▪ Silla de ruedas. ▪ Coletillas de cheques. ▪ Relación domicilios por puntos de pagos. 	
<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 contrata a personas con discapacidad. En la actualidad tenemos una persona con discapacidad.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Curriculum vitae. ▪ Contrato personas con discapacidad. 	

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencian mediciones.
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	<p>La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) ha venido desarrollando una serie de actividades, dando como resultados conquistas sociales palpables, tales como el otorgamiento de pensiones del 100% a los Galenos. La DGJP ejecuta una agenda muy activa para concretar avances sociales que beneficien a nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones con diferentes autoridades competentes interinstitucionales en pro del beneficio colectivo de los ciudadanos. ▪ Fotos de los encuentros. ▪ Minutas de reuniones. 	No se evidencian mediciones.
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).	<p>Se evidencia la participación del personal en la SIPEN y las Charla del sistema de reparto 379-81. Asimismo, el Director General y un equipo de colaboradores participaron en el III Seminario Iberoamericano sobre la Constitucionalización de la Seguridad Social.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotos del personal en talleres y seminarios. ▪ Registro de participantes. ▪ Invitación al III Seminario Iberoamericano Sobre la Constitucionalización de la Seguridad Social. 	
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados	Actividad Jornada de Salud para Adultos Mayores en la ORN y celebración día del	

<p>(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>	<p>Envejeciente. Además de la elaboración y aprobación del plan de emergencias, la creación de rampas para los empleados y ciudadanos con condiciones especiales; bandas de agarre en los pasamanos y en el piso con papel de seguridad en las escaleras.</p> <p>Existe un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza prevenir y atender situaciones de salud dentro del edificio. Los pasillos tienen colocados los extintores (35 cantidad). Además, 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. La Institución posee ascensor con capacidad de (10 personas). Existe el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>En la actualidad la institución ya tiene conformado su comité mixto de seguridad social y salud en el trabajo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de participantes charla. ▪ Equipamiento de extintores. ▪ Dispensario médico. ▪ Acta conformación de comité mixto de seguridad en el trabajo ▪ Ascensor ▪ Rampa para empleados y ciudadanos con condiciones especiales. ▪ Relación de sillas ergonómicas entregas. 	
---	--	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se evidencian mediciones.
---	--	------------------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>Se evidencia el grado de consecución de los objetivos a través del informe, la matriz de seguimiento del plan operativo y memoria anual de la DGJP.</p> <p>La DGJP ha logrado trabajar en el año 2020, entre inclusiones, exclusiones y suspensiones un total de 29,360 solicitudes.</p> <p>Estos datos evidencian una tendencia en el incremento y respuesta oportuna en el número de solicitudes que se trabajan en esta DG.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe y matriz de seguimiento del plan operativo. ▪ Memoria anual DGJP. 	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	<p>Mediante las Inclusiones a Nómina de Pensionados, en el año 2020 y enero/mayo 2021 se han aplicado un total de 24,296 solicitudes. En cuanto a las Pensiones por Sobrevivencia, un total de 7, 563 en el año 2020.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe datos estadísticos de la gestión del periodo de tiempo abarcado. ▪ Informe memoria anual. 	
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. La última medición de satisfacción de los ciudadanos que visitaron las oficinas de la DGJP, el 99.42% se siente satisfecho con la calidad del servicio brindado en lo que concierne al año 2020.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta Compromiso al Ciudadano. ▪ Informe Encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos. 	
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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	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.	No se evidencian mediciones sobre la gestión de riesgo.

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

<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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página Web. ▪ Carpetas compartidas. ▪ Sistema TRANSDOC. ▪ Sistema e-Flow. 	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</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>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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe ejecución presupuestaria 2019-2020. ▪ Cumplimiento de la Ley de Compras. 	
<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Inspecciones de la Cámara de Cuentas.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe auditoría externa de la cámara de cuentas. 	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>

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.