

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado

FECHA:

Mayo 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>Formulamos y desarrollamos la misión, la visión y los valores de la organización, implicando a los colaboradores como grupo de interés relevante. Asimismo, se encuentran alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Lineamientos Estratégicos del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024 y el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Hacienda (PES-MH). De igual manera, dicha formulación y desarrollo está fundamentada en las leyes y normativas que regulan el accionar misional y administrativo de la institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.• Plan Operativo Anual complementario 2021.• Plan Operativo Anual 2022.• Correos de socialización del Marco Estratégico Institucional.	No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés relevantes en la formulación de la misión, la visión y los valores de la institución.
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La DGJP cuenta con un marco de valores definidos y debidamente alineados con la misión y la visión de la institución.	No se evidencia la actualización de la misión, la visión y los valores impresos y publicados en la institución.

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Código de Ética Institucional. • Correos de socialización del Marco Estratégico Institucional. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Aseguramos que la misión, la visión y los valores de la organización, se encuentran alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Lineamientos Estratégicos del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024 y el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Hacienda (PES-MH) mediante la vinculación de la estrategia institucional con los presupuestos generales planteados en dichas estrategias generales.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Plan Operativo Anual complementario 2021. • Plan Operativo Anual 2022. • Correos de socialización del Marco Estratégico Institucional. 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Aseguramos la comunicación del Marco estratégico Institucional mediante la socialización periódica a través del correo electrónico institucional. De igual forma, los objetivos estratégicos y operativos son comunicados a todo el personal mediante reuniones focales en todas las unidades en las cuales los supervisores y mandos medios ponen en conocimiento al personal bajo su cargo.</p>	<p>No se evidencia aplicativos de consultas para evaluar el nivel de comprensión que tienen los grupos de interés sobre la misión, visión, valores y los objetivos estratégicos y operativos.</p>

	<p>Para comunicar la misión, visión, valores y los objetivos estratégicos y operativos a los demás grupos de interés, estos son publicados en la página web y el portal de transparencia institucional de forma individual y en la publicación de los planes estratégico y operativo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de socialización del Marco Estratégico Institucional. • Correos de requerimiento de socialización de planes, objetivos y resultados. • Constancias de socialización de planes, objetivos y resultados firmados y sellados. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2021 fueron revisados y actualizados la misión, la visión y los valores institucionales, asegurándonos de que los mismos estuvieran alineados con los cambios del entorno y el sector público.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Minutas de reunión para la revisión y actualización del Marco Estratégico Institucional. 	<p>No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés en el proceso de revisión y actualización del Marco Estratégico Institucional.</p>
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez</p>	<p>La institución dispone de un Código de Ética aprobado que establece los patrones de conducta que deben modelar los colaboradores ante diferentes dilemas éticos. Para los mismos fines, también ponemos en práctica el régimen ético y disciplinario contenido en la Ley 41-08.</p>	

<p>que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>En apoyo a la transparencia, los procesos de compra, gestión presupuestaria y rendición de cuenta son ejecutados bajo las directrices de los órganos rectores en cada materia, DIGEIG, DGCP y DIGEPRES, respectivamente.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética. • Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022. • Formulación presupuestaria 2022. • Informes de ejecución presupuestaria. • Evaluación del portal de Compras y Contrataciones. <p>Evaluación del portal de Transparencia.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La organización promueve la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre los miembros de la organización a través de la concertación de reuniones de los líderes con los mandos medios y la ejecución de planes de capacitación a los mandos medios para desarrollar competencias de liderazgo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico Institucional 2021-2024. • Plan de capacitación. • Registros de asistencia. • Encuesta de gerencia y liderazgo. • Convocatorias y listas de asistencias a reuniones de mandos medios. 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Las autoridades han propuesto y gestionado la actualización y aprobación de una estructura organizativa que responde funcional para la organización. Además, se impulsa la agilidad de los procesos a través de la definición de políticas y procedimientos acorde a las necesidades institucionales.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa aprobada. • Manual de Organización y Funciones. • Compendio de políticas y procedimientos aprobados. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Mediante la planificación estratégica y operativa, la organización define objetivos con resultados cuantificables y establece indicadores para medir y evaluar el desempeño de todas las áreas y su impacto en los resultados obtenidos. De igual forma, se definen metas particulares para todos los colaboradores a través de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual 2022. • Acuerdos de desempeño. • Informes de monitoreo. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se introducen mejoras en el sistema de gestión partiendo de las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes captadas a través de las encuestas de satisfacción, buzón de quejas y sugerencias y demás canales habilitados (Página web, sistema 311, redes sociales, etc.). De igual forma se introducen mejoras como resultado de las</p>	<p>No se evidencia la participación de todos los grupos de interés relevantes en la formulación de los planes ni en la toma de decisiones.</p>

	<p>expectativas del personal identificadas a través de la encuesta de clima y la de gerencia y liderazgo.</p> <p>Asimismo, la organización promueve la igualdad de género y la diversidad a través de sus políticas de reclutamiento y selección, orientadas a captar recursos con las competencias requeridas en los perfiles de cargos sin importar condiciones de género, creencias o ideologías.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Planes de acción resultado de las encuestas de satisfacción y el buzón de quejas y sugerencias. • Planes de acción resultado de la encuesta de clima, gerencia y liderazgo. • Manual de políticas y procedimientos de recursos humanos. • Nómina de empleados. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La DGJP gestiona su sistema de información y monitoreo mediante la evaluación permanente de las actividades y tareas definidos en los planes estratégicos y operativos y la elaboración, presentación y socialización periódica de informes de seguimiento y monitoreo. El resultado de este monitoreo es socializado con el personal de todos los niveles.</p> <p>Igualmente se ha impulsado la implementación de las Normas de Control Interno (NOBACI) como un mecanismo efectivo para gestionar los riesgos y velar por el cumplimiento de los procesos y políticas establecidas.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de monitoreo de planes estratégico y operativo. • Informes de monitoreo trimestral. • Plan de acción NOBACI. • Informe de avance plan de acción NOBACI. • Evaluación nivel de implementación NOBACI. • Constancia de socialización de planes. • Constancia de socialización de resultados. 	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>En la DGJP aplicamos los principios de gestión de la calidad total con la implementación del Modelo CAF, aplicando auto evaluaciones por cuarto año consecutivo bajo este referente y ejecutando los planes de mejora que resultan de dicha evaluación.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF. • Plan de mejora CAF aprobado. • Informes de avance plan de mejora CAF. • Evaluación SISMAP modelo CAF. 	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>En la DGJP aseguramos una comunicación efectiva tanto interna como externa a través de la habilitación de diferentes canales, tales como reuniones, mesas de trabajo, correo institucional, página web, redes sociales, entre otras. También se evidencia una marcada participación de los líderes en diferentes espacios y medios de comunicación, así como la publicación de información relevante en la prensa escrita, tanto física como digital.</p> <p>Está definida una política de información y comunicación institucional.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p>	No se evidencia mecanismos para medir el impacto de la estrategia comunicacional.

	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional. • Boletín informativo trimestral. • Boletín estadístico trimestral. • Murales interno y externo. • Minutas de reunión. • Carpetas compartidas. • Manual de identidad visual. • Política de comunicación interna y externa. • Portal institucional. • Presencia en redes sociales. • Sistema de transparencia Documental (TRANSDOC). • Plan Estratégico Institucional. • Asignación de flotas al personal clave. • Central telefónica. • Portal Institucional. • Subportal de transparencia institucional. • Correo Institucional. • Participación en los medios de comunicación. • Política de información y comunicación institucional. • Promoción de actividades en los medios de comunicación masivos. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos mediante la identificación, levantamiento y documentación de manuales de procesos relevante. De igual forma se incentiva la gestión de proyectos y el trabajo en equipo mediante la conformación de mesas de trabajo para abordar soluciones relacionadas con temas claves para la organización. Igual se han implementado programas de capacitación a los</p>	<p>No se evidencia la asignación de los recursos requeridos para la ejecución de los proyectos documentados e identificados.</p>

	<p>mandos medios en la metodología de gestión de proyecto.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual 2022. • Plan de Capacitación 2022. • Conformación mesa de grupos focales. • Programa de entrenamiento cruzado. • Lista de participación acciones de capacitación. • Convocatorias a participar en acciones de capacitación. • Actas de constitución de proyectos. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la DGJP aseguramos una comunicación efectiva tanto interna como externa a través de la habilitación de diferentes canales, tales como reuniones, mesas de trabajo, correo institucional, página web, redes sociales, entre otras. También se evidencia una marcada participación de los líderes en diferentes espacios y medios de comunicación, así como la publicación de información relevante en la prensa escrita, tanto física como digital.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional. • Boletín informativo trimestral. • Boletín estadístico trimestral. • Murales interno y externo. • Minutas de reunión. • Carpetas compartidas. • Manual de identidad visual. • Política de comunicación interna y externa. • Portal institucional. 	<p>No se evidencia mecanismos para medir el impacto de la estrategia comunicacional.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia en redes sociales. • Sistema de transparencia Documental (TRANSDOC). • Plan Estratégico Institucional. • Asignación de flotas al personal clave. • Central telefónica. • Dossier de participación en los medios de comunicación. • Constancia de socialización de planes y presentación de resultados. 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Los líderes muestran su compromiso con la mejora continua mediante la implementación del Modelo CAF y el desarrollo de los planes de mejora y se promueve la retroalimentación a los empleados mediante acciones de socialización de los resultados alcanzados y de temas relevantes para la organización. Asimismo, a través de evaluación del desempeño se retroalimenta al personal sobre su desempeño individual.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF 2021. • Plan de mejora CAF 2021. • Informe de Avance plan de mejora CAF 2021. • Informe de Evaluación del Desempeño. • Conformación de mesas de grupos focales. • Programa de entrenamiento cruzado. • Planes de capacitación. 	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>Los líderes comunican los cambios de prioridades a todo el personal y los resultados esperado a través de reuniones, correos y mesas de trabajo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a reuniones de staff. • Fotos de reuniones.. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>Los líderes predicán con el ejemplo impulsando iniciativas que van en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Asimismo, se creó una mesa de trabajo sobre grupos focales para proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.</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. • Código de Ética firmado y actualizado. • Minuta de reunión de Grupo Focales. • Listados de conformación de Grupo Focales y Lista de asistencias. • Plan de Acción de la última reunión de grupos focales. 	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>En nuestra Institución contamos con una plantilla de colaboradores de diferentes edades y grupos sociales. 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. Igualmente reclutamos personal con discapacidad físico motora.</p> <p>Se evidencia con:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional. • Programa de capacitación. • Programa y actividades de inducción a la administración pública. • Reclutamiento de personal con alguna discapacidad. • Foto personal con discapacidad. 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, por medio de la encuesta de clima y encuestas de satisfacción internas de áreas diversas, Carta Compromiso y Política de Información y Comunicación Institucional.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta de clima. • Informes de encuesta de satisfacción. • Evaluación Carta Compromiso. • Política de Información y Comunicación Institucional. 	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño. • Plan Anual de capacitación. • Correos de seguimiento al PEI y POA. 	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de designación de interinato. • Minutas de reuniones. 	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>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. 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><u>Se evidencia con:</u></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 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Reconocemos y premiamos a nuestros colaboradores mediante la evaluación del desempeño y el otorgamiento de bonos por</p>	

	<p>desempeño y a través del programa de reconocimiento.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonos por desempeño. • Programa de reconocimiento e incentivo no monetario. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>La DGJP analiza las necesidades de los grupos de interés a través de una combinación de herramientas para el levantamiento de información como son: buzón de sugerencias físico y mediante la encuesta de satisfacción al usuario presencial, del mismo modo online a través del portal. Toda la información recopilada, nos sirve de base para el análisis y respuesta de mejora continua a nuestros grupos de interés.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></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) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>En la DGJP desarrollamos y mantenemos relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucionales. • Reuniones con Federación Dominicana de Municipios (FEDOMO). 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesas de Trabajo con la OPTIC. 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La institución identifica las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la gestión.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan PEI y POA. • Fomentos de acuerdos interinstitucionales. • Acciones alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo en nuestros planes estratégicos. • Participación la OPTIC, SISMAP, NOBACI. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>La DGJP comprueba los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar a acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • POA. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Captura de valoración del SMMGP. 	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Se ha gestionado acuerdos con grupos de interés relevantes. Contamos con acuerdos interinstitucionales tales como: MIREX, ADN, DIGESET, PROMESECAL, MESCYT, HOMOCENTRO NACIONAL, etc.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmas de acuerdos interinstitucionales.. 	

<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La DGJP participa en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, grupos de presión, empresarios, industriales, emprendedores.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en eventos de los grupos de interés fotos, videos y convocatorias. • Captura noticiosa: Lideres participan en actividades organizadas con propósitos misionales. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Los principales funcionarios de la DGJP evidencian la gestión de relaciones eficaces con los diferentes grupos de interés, mediante la aplicación de comunicación estratégica se ha logrado unificar la visión, en cuanto a la proyección misional para implementar acciones coherentes y consensuadas que respondan a un concepto específico de mercadear la Dirección General.</p> <p><u>Se evidencias son:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión de convocatorias, programas y actividades centradas en las necesidades de los grupos de interés. • Publicaciones en la prensa. • Boletín Informativo Institucional. • Presencia en Redes Sociales. • Spots publicitarios en televisión y medios digitales. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Llevamos a cabo revisiones mediante análisis del panorama político y legal por medio de la conformación de mesas técnicas de trabajo a fines de emitir opiniones a la Dirección General que a su vez las remite al Ministro de Hacienda, con el objetivo de ajustar nuestros planes y estrategias para lograr los resultados esperados. Se evidencia con: <ul style="list-style-type: none">• Informes de opinión legal.• Oficio de remisión.	No se evidencia la conformación de un comité destinado al a revisión periódica del entorno externo, político, legal, entre otros. No se evidencia el análisis regular de todas las variables del entorno que afectan el logro de los objetivos.
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Contamos con los grupos de interés debidamente identificados, reflejando los intereses, estrategias, acuerdos y compromisos definidos con cada uno de ellos. Además de contar con canales de comunicación para captar y canalizar informaciones relevantes hacia los grupos de interés. Se evidencia con: <ul style="list-style-type: none">• Matriz de los Grupos de Interés.• Matriz de Comunicación a Grupos de Interés.• Encuestas de Monitoreo a Grupos de Interés.• Buzón de Sugerencias.	No se evidencia un levantamiento periódico de necesidades y expectativas a la totalidad de los grupos de interés.

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Mantenemos actualizadas nuestras estrategias y planes adaptándonos a las reformas del sector público, analizando los cambios y/o directrices a seguir en la institución a fines de beneficiar a nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de actualización de la estructura organizativa con atención a las unidades del Autoseguro y la incorporación del IDSS. . 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Realizamos de manera periódica análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) a fines de evaluar nuestro desempeño interno, así como los factores externos que inciden en nuestra ejecución. El mismo se realiza junto a nuestro Plan Estratégico Institucional. Además de la implementación de la metodología CAF la cual nos permite tener una visión global del rendimiento de la institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Institucional (PEI)2021-2024. Autodiagnóstico CAF. 	<p>No evidencia una gestión de riesgos definida.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La institución plasma su misión y visión en sus planes estratégicos, los mismos alineados con los, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Planes Estratégicos Sectoriales (PES) y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), desprendiendo</p>	

	<p>actividades en nuestros Planes Operativos que tienen como fin lograr los resultados propuestos.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Plan Operativo Anual 2022.. 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Tomamos en cuenta la postura, opiniones y sugerencias de algunos de nuestros grupos de interés en nuestros planes. Las mismas se traducen en estrategias que contribuyen a fortalecer los vínculos y las relaciones de cooperación entre las partes.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción a grupos de interés. • Buzón de sugerencias. • Encuestas de clima laboral. • Matriz de comunicación a grupos de interés. • Acuerdos de cooperación firmados.. 	No se evidencia una frecuencia establecida para el análisis de información proveniente de los grupos de interés.
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Tomamos en cuenta de manera enfática la responsabilidad social, diversidad de género, impacto medioambiental en nuestros planes, contribuyendo de manera positiva en la sociedad y a nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Listado de asistencia a limpieza de costas. 	No se evidencia la definición de una política clara sobre diversidad y equidad de género.
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para	<p>Contamos con un Presupuesto Institucional, Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), los cuales están articulados con nuestro Plan Operativo</p>	No se evidencia una logística y/o programación para la captación donaciones y colaboración hacia la institución.

<p>las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Anual (POA) para asegurar el logro de los objetivos que requieran recursos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de compras y contrataciones (PACC). • Presupuesto Institucional. • Plan Operativo Anual. . 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Mediante la planificación estratégica la DGJP define su estrategia y prioridades, fijando los plazos, los objetivos y las condiciones para lograrlos. Asimismo, ha impulsado la actualización de la estructura organizativa para apoyar la implementación de la estrategia y la ejecución efectiva de los procesos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Plan Operativo Anual. • Resolución Estructura Organizativa. • Manuales de políticas y procedimientos aprobados. • Mapa de procesos. • Informes de monitoreo. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DGJP cuenta con planes estratégico y operativo que contienen tareas e indicadores para cada una de las áreas funcionales contenidas en la estructura organizativa. Enfocados en impulsar la implementación de la estrategia, se formula el Plan Operativo Anual, el cual establece actividades para</p>	

	<p>el logro de los objetivos estratégicos y mejorar la eficiencia de las tareas operativas.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Plan Operativo Anual. • Informes trimestrales de monitoreo. • Matrices de indicadores PEI y POA. • Matrices de responsabilidades por áreas. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>En la DGJP el proceso de planificación estratégica y operativa se lleva a cabo con la participación de los responsables de área y personal de todos los niveles. Dichos planes, así como sus informes de monitoreo son colgados en el portal de transparencia institucional para conocimiento de todos los interesados. Asimismo, se elaboran informes y presentaciones periódicos para dar a conocer los objetivos, tareas y resultados a todos los niveles.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias de reunión para formulación de planes. • Grabación de formulación del Plan Operativo Anual. • Listado de asistencia formulación de planes. • Requerimiento para revisión de planes. • Constancia de lectura de planes e informes de monitoreo. • Informes de monitoreo. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal)</p>	<p>En la DGJP se realiza un monitoreo constante al cumplimiento de tareas y actividades a través de la evaluación de las evidencias de ejecución. Además, se elaboran informes de monitoreo periódicos y se llevan a cabo reuniones de presentación de</p>	

<p>para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>resultados donde se muestran los resultados globales alcanzados y el nivel de cumplimiento de todas las áreas funcionales. También se evalúan los acuerdos de desempeño individuales de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Para corregir desviaciones o incumplimiento de actividades, se elaboran planes de acción en coordinación con los responsables para asegurar el logro de los objetivos propuestos.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta compartida de monitoreo y evaluación de planes. • Informes de monitoreo trimestral. • Correos de seguimiento para la ejecución de actividades. • Listado de asistencia a reuniones de presentación de resultados. • Correos de convocatoria a presentación de resultados. • Constancia de socialización de resultados con personal de todas las áreas. • Diapositivas presentación de resultados. . 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	En la DGJP se identifican las necesidades de cambio y se impulsa la innovación a través de la implementación de herramientas tecnológicas para el registro y procesamiento de solicitudes (SJP),	

	<p>también con la implementación de la herramienta PME para el monitoreo y seguimiento de los planes.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres de prueba de la implementación del SJP. • Sistema de Monitoreo PME. • Plan Estratégico Institucional. 	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>La DGJP construye una cultura impulsada por la innovación incluyendo en el plan estratégico institucional líneas estratégicas que nos permitan realizar benchmarking y benchlearning con diferentes instituciones y a nivel interno.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Programa de entrenamiento cruzado. • Intercambios con instituciones. 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>En la DGJP se promueve la innovación y la gestión del cambio en el trabajo por parte del personal para la mejora continua en la institución, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los ciudadanos/clientes.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Plan Operativo Anual. 	No se evidencia análisis de costos beneficios para proporcionar mayor valor agregado.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La DGJP cuenta con un presupuesto alineado a la planificación estratégica y operativa, esto permite presupuestar las actividades que conllevan recursos para su ejecución, asegurando su disponibilidad al momento de ser requeridos.</p>	No se evidencia la obtención de los recursos de manera constante en las fechas planificadas.

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Presupuesto Administrativo. • Plan Anual de Compras. 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>En la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones planifica y analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, con la finalidad de reclutar personal acorde a las competencias que exige el puesto que va a desempeñar.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo. • Planificación de Recursos Humanos. • Plan de Capacitación Anual. 	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>En la actualidad contamos con el Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso. Actualmente se está trabajando en la actualización del Procedimiento de Reclutamiento por Estatus simplificado para dar cumplimiento a las NOBACI con las inclusiones de criterios más objetivos. Existe procedimiento de Promoción, Manual de Cargo que establece el nivel de responsabilidades y funciones del personal. En el 2021 se actualizó el Programa de Reconocimiento que permitirá de manera objetiva</p>	

	<p>recompensar de manera no monetaria a los líderes, equipos y colaborador.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos por Competencias. • Procedimiento Tramitación Promoción, Cambio Designación y Traslado. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso. • Correo de mesas de trabajo del Procedimiento de Reclutamiento por Estatus simplificado. • Programa de Reconocimiento. • Entrega de reconocimiento a líderes, equipo, personal por antigüedad y reconocimiento individual. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se Evidencia que las capacidades de los colaboradores (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para el desarrollo de la misión, de las tareas y responsabilidades asignadas.</p> <p>En el 2021 se creó y socializó la Política Ambiental y Responsabilidad Social (v2). En el 2022 se entregó a PyD el plan de acción de las actividades estipuladas para abordar la política.</p> <p>En el 2022 se creó y socializó de la campaña del cuidado y uso eficiente de los recursos de la institución enfocados en temas de la ley 41-08, régimen ético, igualdad de derechos, transparencia y legalidad.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución aprobación Estructura Organizativa. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones. • Creación y socialización de campaña de la ley 41-08. • Política Ambiental y Responsabilidad Social (v2). 	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Gestionamos el desarrollo de la Carrera mediante la capacitación constante de todos los colaboradores, y basado en los principios establecidos en la Ley 41-08, la carrera profesional de los servidores.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Certificados de las diferentes capacitaciones realizadas. • Premiación Indicador SISMAP en el INAP. 	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>Apoyamos una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados tanto de forma individual como de equipo. Elaboramos los acuerdos de desempeño para cumplir con la metodología de evaluación del Estado completando la planilla de las metas conforme al POA y a las descripciones de puestos.</p> <p>Monitoreo trimestral de los acuerdos del desempeño. Seguimiento y monitoreo mediante el correo institucional de monitoreo de la evaluación del desempeño.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de acuerdos del desempeño. • Remisión de correos de seguimiento de monitoreo de los acuerdos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Remisión correo de gestión de elaboración de acuerdos del desempeño 2021. • Informe técnico de evaluación del desempeño 2021. • Acuerdos de desempeño. 	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia. .

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>El Departamento de Recursos Humanos a través de la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación promueve capacitaciones en modalidad virtual y presencial para la carrera profesional y afianzar las competencias del personal.</p> <p>El establecimiento del Plan de Capacitación Anual 2022 permite registrar las necesidades a cubrir tanto del personal Directivo, mandos medios y demás colaboradores.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Evaluaciones del desempeño. 	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En nuestra institución existe el Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso y la actualización del Procedimiento de Reclutamiento por Estatus simplificado, con esto atraemos y desarrollamos los talentos humanos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso. • Correo de respuesta de avances del Procedimiento de Reclutamiento por Estatus simplificado. 	<p>No se evidencia concursos públicos de oposición</p>
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En la DGJP trabajamos alineados con las estrategias institucionales y cuenta con un Programa de Capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de socializar el desarrollo laboral cada colaborador al momento de evaluar el personal bajo su supervisión realiza una entrevista donde socializan las necesidades de formación para un mejor desempeño de sus funciones.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Formulario de Evaluación del Desempeño. 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La División de Evaluación del Desempeño y Capacitación desarrolla planes de capacitación conforme al POA para el desarrollo de competencias dirigidas a los líderes y personal.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Capacitación. • Plan de capacitación de mandos medios en materia de gestión por proyectos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación en materia de gestión del cambio y la innovación en el trabajo para el personal. • Programa de capacitación integral orientado a los líderes y mandos medios para fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo. • Plan de capacitación en la metodología de simplificación de trámites para mando medios y directivos. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</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> <p>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). Inducción Comisión de Ética Institucional. Charla de las NOBACI.</p> <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>Contamos con un procedimiento de contratación e inducción al personal de nuevo ingreso.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de participantes de Inducción Nuevo Ingreso. • Convocatoria charla inducción a la administración pública. • Formulario de ingreso por el supervisor inmediato. • Procedimiento de contratación e inducción. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia movilidad interna y externa de los colaboradores de acuerdo con lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación traslado interno. • Comunicación de traslado definitivo externo. • Relación de solicitudes de cambio de designación aprobadas por el MAP. 	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>En la DGJP desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación para todos los colaboradores.</p> <p>Asimismo, socializamos un programa de entrenamiento cruzado que impulse la interacción y el desarrollo profesional de las personas dentro de la DGJP. El entrenamiento cruzado es una nueva modalidad de capacitación, la cual se denomina “cruzada”, porque es la capacitación que tiene como meta principal el aprendizaje de los empleados realizando intercambio de puestos de trabajo que tienen poca o nula relación con el suyo, permite hacer cambios de área del personal o simplemente para que el personal conozca todos los procesos productivos de la DGJP.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maestrías, Web binar y conferencias. • Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial. • Relación del personal participantes del entrenamiento cruzado. • Socialización del programa de entrenamiento cruzado. • Programa de entrenamiento del entrenamiento cruzado. • Convocatorias a cursos virtual y presencial. 	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<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 se realizan reuniones de trabajo funcionales. Se realizan reuniones de retroalimentación y las conformaciones de los equipos de trabajos.</p> <p>La División de Comunicaciones este año desarrolló un programa de comunicación Interdepartamental</p>	

	<p>para mejorar el flujo y tipo de información compartida.</p> <p>Eventualmente la División de Comunicaciones comparte informaciones relevantes que ayudan a mejorar el trabajo en equipo, comunicación etc.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de socialización de POA. • Programa de comunicación Interdepartamental. • Correos de socialización de información. • Correos de convocatorias. • Registros de participantes y Minutas de reuniones semanales de equipos. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La DGJP se utiliza como herramienta la conformación de equipos de trabajo multidisciplinario para temas relacionados a su quehacer.</p> <p>Las Comisión de Ética tiene en lugares estratégicos de la DGP buzones de sugerencia como medio de notificar cualquier situación.</p> <p>Luego de conocer los resultados de la encuesta de clima y cultura 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. El resultado de mismo fue el Plan de Acción de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos conformó equipos de trabajos para la incorporación de nuevas</p>	

	<p>prácticas y organizar grupos focales para proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas con el personal para completar el plan de acción de clima organizacional 2021. • Creaciones de mesas de trabajo como grupo focal y buenas prácticas 2022. • Correo de instalación de buzones de sugerencias año. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La DGJP ha trabajado en la conformación del Comité Gestor de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación conformación comité ASP. • Talleres y registros de participantes para la conformación de la ASP. 	<p>No se evidencia la implementación de la Asociación de Servidores Públicos.</p>
<p>4) Procura 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. • Evaluación de los acuerdos. • POA institucional. 	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla acuerdos del desempeño. <p>La DGJP aplican diversas encuestas dentro de las cuales podemos mencionar: Encuesta de clima y cultura. Encuesta de gerencia y liderazgo. Encuesta de nivel de cooperación entre líderes. Encuesta de satisfacción sobre los servicios de algunas áreas de apoyo.</p> <p>Las acciones de mejora se indican en los informes y planes de acción de estas.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de encuestas de clima organizacional. • Informe encuesta gerencia y liderazgo. • Resultados encuesta de nivel de cooperación entre líderes. • Resultados encuesta satisfacción sobre los servicios de recursos humanos. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La DGJP en cuestiones seguridad cuenta con un el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo cuya finalidad es impulsar la formulación, desarrollo e implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) el cual tiene un plan de acción con actividades a desarrollar.</p> <p>La DGJP cuenta con 36 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) y contamos con escalera de Emergencias y rutas de evacuación.</p>	

También, se ha dotado a los servidores de conocimientos sobre salud y seguridad ocupacional mediante charla Sub Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo impartido por el MAP.

Contamos con Operativos de Salud, en mayo del 2021 la Dirección General, tuvo su primera jornada de vacunación contra el covid-19, donde fueron se aplicaron su primera dosis (80) ochenta empleados. en junio del 2021, se realizó la segunda jornada de vacunación contra el Covid-19, vacunándose un total de (107) ciento siete empleados.

Se ejecutaron dos (2) jornadas de salud impactando a 152 personas.

Estas jornadas facilitaron la realización de las siguientes pruebas:

- Prueba de glucosa.
- Presión.
- Temperatura.
- Frecuencia cardiaca.

Contamos con un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza atender situaciones de salud dentro del edificio.

Por último, se diseñó y programa de bienestar emocional como estrategia del bienestar y felicidad laboral para mejorar las condiciones del ambiente de trabajo y aspectos psicológicos.

Se evidencia con:

- Conformación del Comité Mixto.
- Minutas de reunión del Comité Mixto.

	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de inspección de seguridad. • Jornadas de salud. • Relación de pacientes que visitan el dispensario médico. • Operativo de vacunación. • Registro de participantes y fotos de la charla del SISTAP. • Inventario de medicamentos manejados por el Dispensario Médico. • Programa de bienestar emocional. • Correo de prevención COVID-19. • Fotos escalera de emergencia y rutas de evacuación. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>En la 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 este programa de flexibilidad las madres a parte de los beneficios de ley, en la primera semana de su ingreso a la institución luego del postparto se retiran a las 12 de mediodía.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de flexibilidad laboral. • Permisos, licencias para cuidar familiares, enfermedad, para estudios, paternidad, maternidad, amparado en el Reglamento 524 -09. . 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La DGJP con miras de atender las necesidades de los empleados más desfavorecidos y discapacitados, apoya en las iniciativas de ayuda hacia los empleados con enfermedades catastróficas, y utiliza la red de contactos a fin de gestionar equipos de movilidad a empleados con discapacidad. De igual forma la DGJP subsidia un por ciento del costo del almuerzo al personal, según su nivel de ingresos y provee un servicio de transporte con rutas estratégicas a fin de colaborar con la calidad de vida de los empleados.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo solicitando el donativo. • Fotografías. • Procedimiento Aplicación Descuento de Cafetería. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El Departamento de Recurso humanos cuenta con un programa de reconocimiento monetario y no monetario para líderes, equipos, personal por antigüedad y desempeño individual.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Acto de Premiación. • Programa de Reconocimiento. • Entrega de reconocimiento a líderes, equipo, personal por antigüedad y reconocimiento individual. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>En busca de mejorar los servicios y calidad de vida de nuestros Jubilados, Pensionados y colaborador, establecimos acuerdos con las siguientes Instituciones de servicios: OMSA, OPRET, Comedores económicos, Plan Social de la Presidencia, SGC-MAP, INAVI, INVI, CEF.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Minuta de reuniones. • Acuerdos firmados. 	<p>No se evidencias alianzas con proveedores, coproductores etc. .</p>
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<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, hemos desarrollados acuerdos que nos permitan estos fines.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PROMESE/CAL). • Banco del Reservas. • Rehabilitación Dr. Figueroa. • OMSA. • OPRET. • Comedores económicos. • Plan Social de la Presidencia. • SGC-MAP. • INAVI. • INVI. . 	<p>No se evidencian acciones que impulsen alianzas interinstitucionales a favor del medio ambiente.</p>
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se evidencia.</p>

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia.
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>En la DGJP los criterios para la selección de proveedores se encuentran definidos por la Ley de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 340-06 de Compras y Contrataciones. • Plataforma SIGEF. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>La Dirección de Pensiones desarrolla una política proactiva de información enmarcada a garantizar a nuestros ciudadanos/clientes la calidad de los servicios que ofrecemos, la DGJP cuenta con su portal institucional, Subportal de Transparencia, cuenta en las diferentes redes sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información, Comunicados de Prensa, así como nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>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) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La 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. Disponemos de buzones de sugerencia, los cuales nos aportan informaciones valiosas provenientes de nuestros ciudadanos/clientes. Recientemente conformamos nuestro comité de calidad.</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. • Imágenes Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias. • Acta de constitución comité de calidad. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>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 y Regional Este. • 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>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia 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>Se evidencia con:</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 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La 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"> • Ley General de Presupuesto. • Ley Orgánica de Presupuesto. • PEI 2017-2021. · POA. • Plan de Compras. • Formulación Presupuestaria. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</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. 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"> • Informe de Gestión Presupuestaria Anual. • Corte semestral y cierre Fiscal. . 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Aseguramos la transparencia de todos nuestros procesos financieros, a través del cumplimiento del indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones, el cual se rige por la Ley 340-06 Sobre Compras y Contrataciones, y el Indicador de la Dirección General de Presupuesto en el cumplimiento Índice de Gestión Presupuestaria. 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subportal de transparencia. • Publicaciones de las informaciones presupuestarias y su ejecución a requerimientos de la DIGEIG. • Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones. • Indicador de Gestión Presupuestaria. . 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>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. La contabilidad es gubernamental no se tiene contabilidad de costo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación de cuota trimestral para gastos y programación anual para cargas fijas. • Ejecución mensual presupuestaria. 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo,</p>	<p>La DGJP hace uso de los diferentes tipos de presupuestos, para dar respuesta a las diferentes</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>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. 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional Aprobado (Administrativo y de Pago de Pensiones). • Proyección presupuesto Plurianual. I 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La DGJP cuenta con un área Administrativa Financiera, la cual realiza de manera coordinada con las distintas áreas que conforman la Institución la formulación, ejecución y modificación presupuestaria, a partir de resolución 01-2019, sobre desconcentración institucional del MH.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución Num.01-2019. • Nueva Estructura Organizativa Aprobada. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>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. Contamos en borrador con el Manual de Identidad Visual y sus procedimientos.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIJUPEN. • Sistema SJP. • Sistema Onbase. • Sistema de Inventario de Activos Fijos. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe cuatrimestral de encuestas de satisfacción. • Notas de prensa. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos de reuniones Director General con grupos de interés. • Redes sociales. 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>La DGJP cuenta con herramientas digitales con el objetivo de potenciar las habilidades digitales. Con la llegada de la Pandemia del COVID 19, La institución aprovechó las herramientas digitales, para realizar reuniones y capacitaciones, además el uso de herramientas digitales para la efectividad del trabajo interno.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta Teams. • Zoom. • Herramientas de Google. • Pixieset.co. 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>En la DGJP interactuamos con grupos de interés externo, esto nos permite obtener información relevante en un marco de aprendizaje y colaboración.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales. • Encuesta de satisfacción y sugerencias en la Página WEB. • Buzón de sugerencias. • Formulario OAI en el Sub-portal de transparencia. 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>La institución cuenta con procedimientos para garantizar la exactitud, fiabilidad, seguridad y la calidad de la información dada al público, a través de los diferentes portales y el subportal de transparencia.</p>	

	<p>Además, políticas de información y comunicación, la matriz de informes y los procedimientos para la elaboración y publicación de dichos informes.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos. • Políticas de información y comunicación. • Plan Estratégico 2021-2024. • Servidores de respaldo de información. 	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>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. 	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web. • 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. 	

8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	La Institución cuenta con manuales de políticas y procedimientos documentados, que facilitan al colaborador conocimientos, así como plan de capacitación de R.R.H.H, los cuales fortalecen este proceso.	
<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos documentados. • Plan de Capacitación R.R.H.H. • Carpetas compartidas. 		

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>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><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024. • POA Institucional. 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Con la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones de las áreas claves, la División de Tecnología de la Información y Comunicaciones realiza el seguimiento del volumen de impresión para eficientizar el desempeño de las unidades.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de adquisición de activos TIC. • Procedimiento Planificación Técnica del Proyecto. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario Levantamiento de Impresoras. • Identificación de consumibles por áreas. • Orden de compra Alquiler de Impresores • Requerimiento de compra Alquiler de Impresoras. 	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>La institución tiene al alcance de todos los ciudadanos/clientes conjuntos de datos en formato abierto para su reutilización por parte de la sociedad en general.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación NORTIC A3:2014. • Captura de pantalla Portal Datos Abiertos • Informe de Promoción y Utilidad de los Datos Abiertos. 	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>La DGJP cuenta con herramientas de colaboración interna como: Microsoft Teams. Además, se utiliza One Drive y las carpetas compartidas para digitalizar información relevante de la institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Teams. • One Drive. • Carpetas Compartidas. 	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>Proceso online para la consulta de estatus de pensionados. Foro en el Portal Web para los ciudadanos. Solicitudes online de información a la OAI.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foro en el Portal Web. • Servicios en línea. • Formulario OAI en el Sub-Portal de Transparencia. 	

<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La División de Tecnologías de la Información y Comunicación, pone en práctica las políticas y controles para llevar a cabo medidas de seguridad en la DGJP en base a las políticas de protección de la información del MH.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de privacidad y seguridad de la información. • Certificación NORTIC A3:2014. • Informe de Promoción y Utilidad de los Datos Abiertos. 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Reducción uso papel mediante la digitalización de documentos los cuales disminuyen el espacio físico demandado para archivo, etc. El Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB) reduce el uso de papel utilizado para remitir comunicaciones tanto internas como externas.</p> <p>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. • Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB). • Política de Seguridad y Privacidad (Control de Acceso a Usuarios). 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<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><u>Se evidencia con:</u></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>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución está ubicada en un lugar de fácil acceso al público y empleados, se han acondicionado rampas para movilidad de ciudadanos/clientes con discapacidad.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación física de la Institución. • Imágenes de rampas de accesos. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>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 para la reparación de mobiliario. En la actualidad no existen programas de reciclaje.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></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. 	

<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<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. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una política de mantenimiento preventivo de vehículos de motor. Recientemente se adquirieron 3 autobuses con capacidad de 30 pasares, elevando a 4 nuestra flotilla, misma que brinda servicios a nuestros colaboradores. Se diseñaron rutas acordes a lugar de residencia del personal. En relación al manejo de recursos energéticos, contamos un gestor energético y un plan de reducción de consumo. También se cuenta con un plan de racionalización del gasto energético, el cual contempla el cambio de luminarias para luces LED, uso de sensores de movimientos en áreas comunes y programación de aires acondicionados para encendido y apagado, automatización encendida\apagado de las bombas de agua. Creación del Comité de Eficiencia Energética.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Motor. • Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones. • Programación de aires acondicionados. • Automatización encendida\apagado de las bombas de agua. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del Comité de Eficiencia Energética. • Control de chequeo periódico de vehículos y motocicletas. 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una ubicación estratégica, de fácil acceso para ciudadanos/clientes y colaboradores. Adicional se han aplicado mejoras en las instalaciones, tales como rampas para sillas de ruedas, se construyeron dos baños en el área de atención al público. Recientemente se adquirieron 3 autobuses con capacidad de 30 pasares, elevando a 4 nuestra flotilla, misma que brinda servicios a nuestros colaboradores. Se diseñaron rutas acordes a lugar de residencia del personal.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación física de la institución. • Imágenes de nuevos baños en el área de atención al público. • Imágenes de rampas para ciudadanos/clientes y colaboradores con discapacidad. • Imágenes de unidades de transporte de vehículos de transporte al personal. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La 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 Aplicación No.489-07, esto se verifica mediante el Mapa de Procesos. Los procesos claves están identificados, descritos y documentados.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></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>No se han aprobados los procesos claves faltantes por las áreas responsables.</p>
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) se encuentra en el proceso de implementación del paralelo del nuevo sistema SJP para simplificar y mejorar los procesos, sustantivos. Con la implementación de este Sistema el tránsito de los expedientes de los usuarios será de forma digital, y se eliminará el tránsito del documento físico, el cual reposará en el archivo central de la Institución.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas y listados de asistencia a reuniones con el objetivo de simplificar los procesos a través de la implementación sistema SJP. • Sistema SJP. 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los</p>	<p>La DGJP cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que contiene los objetivos de la organización, tomando en cuenta los grupos de interés y su entorno. Se toman en cuenta ciertos</p>	

<p>ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>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. 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>La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), cuenta con la guía de la Metodología para la Valoración y Administración de los Riesgos (VAR) de la NOBACI, con la aplicación de esta guía se busca la continuidad del fortalecimiento institucional, ya que incorpora la valoración y la administración de los riesgos como una política de gestión y de control por parte de la alta dirección. Esto posiciona la valoración y la administración de los riesgos como actividades elementales para el logro de los objetivos institucionales, pues se busca satisfacer las expectativas de los ciudadanos bajo buenas prácticas en la administración de los recursos y el cumplimiento de la responsabilidad pública.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024. • GUI-DPD-001 Metodología para la Valoración y Administración de los Riesgos (VAR) de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP). • Matriz de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes operativos. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> Informe Monitoreo Trimestral TI-2022. 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<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. 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%. 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<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. Con el objetivo de ir simplificando los procesos la Institución cuenta con un listado de servicios ofrecidos mediante la página Web.</p> <p>Por otro lado, en el POA 2022, correspondiente a la Dirección de Gestión del Sistema de Reparto y Nómina de Pensionados se ha planificado que la</p>	No se evidencia la simplificación de los procesos.

	<p>misma identifique los procesos que requieren ser automatizados de esa área sustantiva.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en línea disponibles a través de la página web de la DGJP https://www.dgjp.gob.do/web/guest/servicios • Plan Operativo Anual 2022. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La DGJP ha creado un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas, así como la creación de grupos focales para proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de reunión de Grupo Focales. • Listados de conformación de Grupo Focales y Lista de asistencias. • Plan de Acción de la última reunión de grupos focales. • Foto de participación en Benchmarking con DIGECO. • Lista de participación Benchmarking. 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Por medio de la Carta Compromiso al Ciudadano, a través de la cual se miden los servicios y se establecen indicadores.</p> <p>Monitoreo interno de los tiempos, en los procesos que impactan los servicios que ofrecemos al ciudadano a través de Buzones de Sugerencias y Encuesta.</p> <p>De igual forma, se realizan encuestas de satisfacción sobre nuestros servicios en la unidad de atención al Pensionado, y la institución dispone de canales</p>	<p>No se evidencia las encuesta de los servicios electrónicos.</p>

	<p>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"> • Carta Compromiso DGJP. https://www.dgjp.gob.do/web/guest/carta-compromiso • Informe de Monitoreo de Calidad a los Servicios Presenciales. • Reporte o encuesta interna sobre la calidad de los sistemas y servicios Presenciales. • Indicadores de cumplimiento de objetivos fijados en PEI. 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La DGJP ejecuta sus procesos de respaldo y privacidad de la información en base a las políticas de respaldo de la información, así como la política de privacidad y seguridad de la información, con el fin de garantizar el respaldo, almacenamiento y recuperación de la información en poder de la Institución, a fines de poder contar con su disponibilidad e integridad. Proveyendo condiciones seguras, confiables para el resguardo seguro y oportuno de la información.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de respaldo de la información. • Política Privacidad y Seguridad de la Información. . 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La DGJP ha creado el Procedimiento de Atención y Monitoreo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones con el fin de obtener retroalimentación del ciudadano en las mejoras de los servicios y los estándares de calidad.</p> <p>También 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>En adición también se ha creado los grupos focales para proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de Atención y Monitoreo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones. • Encuesta interna sobre la calidad de los Servicios. • Minuta de reunión de Grupo Focales • Plan de Acción de la última reunión de grupos focales. • Canales establecidos en la carta compromiso disponibles para 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. 	

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>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. 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>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional (https://www.dgjp.gob.do/web/guest/portada) • Presencia en Redes sociales. • Publicación de noticias sobre temas de interés, avisos, y actividades de importancia, 	

	<p>para el ciudadano/cliente. (https://www.dgjp.gob.do/web/guest/portada)</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. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<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 Promesecal. • Acuerdo UNIPAGO. • Acuerdo con TSS. • Acuerdo con MAP (EDI). • Otros Acuerdos (CAFGEFI, CNSS, INVI, Etc.) 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La DGJP tiene implementado varios sistemas de comunicación electrónica que facilitan la prestación de servicios y el intercambio de información, como es el SIGOB/Gestión de Correspondencia. También con la finalidad de dar seguimiento a los afiliados al Sistema de Reparto, existen acuerdos para el uso de plataformas de servicios de consulta y procesamiento correspondiente a entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social, tales como son Unisigma de Unipago, así como el Suir Plus de la Tesorería de la Seguridad Social. Del</p>	

	<p>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><u>Se evidencia con:</u></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>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DGJP realiza grupos de trabajo para el intercambio de información o solución de problemas perteneciente a las diferentes entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social dentro de estas están:</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</p>	

	<p>por Jubilados y Pensionados de dicho Subsistema, vinculados a los servicios que ofrece esta DGJP.</p> <p>Superintendencia de Pensiones (SIPEN): participamos en reuniones vinculadas a temas sobre el Sistema Reparto y se 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>También la DGJP desarrolla actividades de acercamiento con proveedores de servicios cuando se presentan situaciones o para eficientizar el uso de los mismos. El último caso presentado fue con la empresa SIDECYS que ofrece servicios del sistema de turnos (E-FLOW), debido a situaciones presentadas con ese sistema.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participación de reuniones en Intercambios con las diferentes entidades del SDSS y minutas. • Correos electrónicos de Invitación. • Minutas de reunión con SYDECYS (e-Flow). 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se evidencia con la implementación del nuevo Sistema automatizado SJP, que hará más eficiente los procesos. Todas las Unidades de conforman los Procesos misionales están involucradas en esta implementación. También con la iniciativa de los Grupos Focales se ha logrado que las diferentes Unidades de la Institución trabajen de forma conjunta en la mejora de los procesos internos.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas y listados de asistencia a reuniones con el objetivo de implementar sistema SJP. • Listados de conformación de Grupos Focales y Lista de asistencia. 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La DGJP cuenta con acuerdos para el uso de plataformas de servicios de consulta y procesamiento correspondiente a entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social, con la finalidad de dar seguimiento a los afiliados al Sistema de Reparto. Las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Unisigma de Unipago - Suir Plus de la Tesorería de la Seguridad Social. <p>También 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><u>Se evidencia con:</u></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. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de Pantalla SASP. MAP Módulo de Nómina. 	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La institución ha realizado asociaciones con diferentes instituciones, donde se han definido acuerdos interinstitucionales, para facilitarle los procesos a los ciudadanos que utilizan los servicios de la DGJP.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo UNIPAGO. • Acuerdo con TSS. • Acuerdo con MAP (EDI). • Otros Acuerdos (CAFGEFI, CNSS, INVI, JCE). 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se evidencian mediciones.

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>DGJP muestra resultados con tendencia de 3 años sobre el nivel de percepción de los ciudadanos de las siguientes variables: amabilidad, mostrando un promedio de satisfacción para un 96.91%, claridad de la información, cuyos resultados forjan un promedio de satisfacción de un 96.48%. Asimismo, se evidencia resultados de medición sobre el nivel de percepción con relación a la capacidad del personal para facilitar soluciones personalizadas, el cual muestra un promedio de percepción de un 96.38%.</p> <p>Amabilidad: 2019: 91.30, 2020: 99.44%, 2021: 100% Claridad: 2019:92.80%, 2020:96.66%, 2021:100% Atención Personalizada: 2019: 91.10%, 2020: 98.05%, 2021: 100%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		No se evidencian mediciones.
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se aprobó la Guía de Aplicación Encuesta de satisfacción a los ciudadanos mediante las solicitudes realizadas a la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el cual mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos con relación a la información recibida.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • DGJP-GUIA-OAI-001 Guía Aplicación de Encuesta a Usuarios OAI. 	No se evidencian mediciones.
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>		No se evidencian mediciones.

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se evidencia resultados con tendencia de 3 años respecto al nivel de confianza de que la atención brindada, el trámite o gestión se resolvió correctamente, presentando un promedio de satisfacción de un 95.28%. Confianza: 2019: 90.30%, 2020: 95.54%, 2021: 100%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>Se confirma resultados con tendencia de 3 años relativo a la accesibilidad a los servicios físicos, mostrando un promedio de satisfacción de un 96.57%. También se registran resultados respecto a los horarios de apertura, exhibiendo un promedio de satisfacción de un 97.04%. Asimismo, se constata la existencia de medición de la variable tiempo de espera para ser atendido, presentando un promedio de satisfacción de un 93.96%. Acceso Servicios Públicos: 2019: 92.50%, 2020: 97.21%, 2021: 96.57%. Horario de Atención: 2019: 92.5%, 2020: 97.21%, 2021: 100%. Tiempo de Espera: 2019: 89.1%, 2020: 93.31%, 2021: 99.48%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad,	Existen resultados sobre el monitoreo del cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios brindados, presentando un promedio	No se evidencian mediciones con enfoque medioambiental.

<p>tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>general de satisfacción correspondiente a 3 años de un 93.65%. Asimismo, el promedio de satisfacción respecto al tiempo de entrega en el servicio es de un 93.18%.</p> <p>Compromisos de Calidad: 2019: 87.1%, 2020: 93.87%, 2021: 100%.</p> <p>Tiempo de Entrega en el servicio: 2019: 87.9%, 2020: 91.92%, 2021: 99.74%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Resultados sobre el monitoreo del cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios brindados, presentando un promedio general de satisfacción correspondiente a 3 años de un 93.65%. Asimismo, el promedio de satisfacción respecto al tiempo de entrega en el servicio es de un 93.18%.</p> <p>Compromisos de Calidad: 2019: 87.1%, 2020: 93.87%, 2021: 100%.</p> <p>Tiempo de Entrega en el servicio: 2019: 87.9%, 2020: 91.92%, 2021: 99.74%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de satisfacción Ciudadana. 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia resultados con tendencia de 3 años, respecto al tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud (agilidad), mostrando un promedio de satisfacción de un 92.87%.</p> <p>Agilidad: 2019: 85%, 2020: 93.87%, 2021: 99.74%.</p>	

	Se evidencia con: <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
7) Digitalización en la organización.		No se evidencian mediciones.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Se confirma resultados con tendencia de 3 años relativo a la existencia de medición de la variable tiempo de espera para ser atendido, presentando un promedio de satisfacción de un 93.96%. De igual se determina que existen resultados de medición respecto al tiempo de entrega del servicio, mostrando un promedio de satisfacción de un 93.18%.</p> <p>Tiempo de Espera: 2019: 89.1%, 2020: 93.31%, 2021: 99.48%.</p> <p>Tiempo de Entrega: 2019: 87.9%, 2020: 91.92%, 2021: 99.74%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Se identifican resultados respecto a la cantidad de inquietudes (quejas, sugerencias y reclamaciones) recibidas por las diferentes vías Sistema 311, Buzón de Quejas y Sugerencias y otras. Para los años 2019, 2020 y 2021 se recibieron en total de 108 inquietudes, de las cuales 105 se respondieron dentro del plazo establecido (15 días laborables), representando el 97.22% de cumplimiento.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Quejas 311. 	No se evidencian mediciones sobre las acciones correctivas para bordar las quejas y sugerencias recibidas.

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencian mediciones. .
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La DGJP ha desarrollado la Carta Compromiso al Ciudadano en su segunda versión. Los resultados de evaluación de la primera versión para el año 2020 es de un 99.99% y para el año 2021 de un 98.00%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Evaluación CCC. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Se constata que la DGJP dispone de canales de información y comunicación, a fines de interactuar con los ciudadanos, estos canales son: presencial (oficina principal más tres (3) sucursales, y)), Oficina Libre Acceso a la Información (OAI), telefónico, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube con la cuenta @pensionesrd; el correo institucional info@dgjp.gob.do y el portal web www.dgjp.gob.do. Con un total de 12 canales de información y comunicación.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Pantallazos redes sociales/página web. 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Queda confirmado la existencia del sub portal de transparencia, donde se encuentran las informaciones disponibles y actualizadas correspondiente a cada trimestre, según lo requerido.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallazo página web. 	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia que los resultados de los objetivos de rendimiento de la institución están disponibles en el sub portal de transparencia. Dentro de estos se encuentran los resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual de cada año, además de las memorias anuales, entre otros.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallazo página web, publicación de los planes. 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se confirma que la DGJP ofrece a los ciudadanos el acceso al sistema de atención al ciudadano para fines de solicitar alguna información en particular de la gestión institucional o visitando la Oficina Libre Acceso a la Información (OAI).</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallazo página web. . 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se evidencia resultados con tendencia de 3 años relativo al horario de atención, exhibiendo un promedio de satisfacción de un 97.04%.</p> <p>Horario de Atención: 2019: 92.80%, 2020: 98.33%, 2021: 100%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Se observa resultados con tendencia de 3 años relativo a la variable tiempo de espera para ser atendido, presentando un promedio de satisfacción de un 93.96%.</p> <p>Tiempo de Espera: 2019: 89.1%, 2020: 93.31%, 2021: 99.48%.</p>	

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se confirma resultados con tendencia de 3 años relativo a la variable tiempo de entrega del servicio, presentando un promedio de satisfacción de un 93.18%. Los resultados mencionados se confirman por medio de las encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Tiempo de Entrega del Servicio: 2019: 87.9%, 2020: 91.92%, 2021: 99.74%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. 	
8) Costo de los servicios.	No aplica, debido a que nuestros servicios son gratuitos.	No se evidencia, N/A
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La DGJP pone a disposición de los ciudadanos la 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual está colgada en la página web www.dgjp.gob.do, además dispone del desglose de la cartera de los servicios con los requerimientos exigidos, a fin de que los ciudadanos puedan consultar dichos requisitos antes de solicitar sus trámites.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallazo página web. 	

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

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		No se evidencian mediciones.

productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se creó un procedimiento que hace referencia a la toma de acciones para abordar las quejas y sugerencias según aplique, pero implementadas a partir de noviembre del 2021. .	No se evidencian mediciones.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencian mediciones.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>La confirman resultados con tendencia de 3 años, relativo a la medición de la variable diversidad de genero de los ciudadanos que vienen realizar algún trámite en la institución.</p> <p><u>2019</u> Masculino: 44.60% Femenino: 55.40%</p> <p><u>2020:</u> Masculino: 56.82% Femenino: 43.18%</p> <p><u>2021</u> Masculino: 39.00% Femenino: 61.00%</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana de los servicios públicos 2019, 2020 y 2021. 	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de		No se evidencian mediciones.

interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>La DGJP provee los medios para que los ciudadanos participen en la mejora de los productos y servicios, los cuales a través de ellos tienen la oportunidad de expresar su nivel de satisfacción y sus comentarios para mejoras, evidenciados en la aplicación de las encuestas de satisfacción. Asimismo, disponen de diferentes vías para que los mismos externen sus quejas, sugerencias y reclamaciones, como: sistema 311, buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones ubicados en las áreas de atención al público, correo info@dgjp.gob.do, redes sociales y línea telefónica. También se evidencia la participación ciudadana a través de la interacción de ellos con la línea telefónica, correo institucional y redes sociales, donde hay un personal asignado para responder inquietudes y brindar información.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Pantallazos redes sociales/página. 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La DGJP como señal de su disposición de mantener transparencia en las informaciones, expone resultados favorables en el cumplimiento del indicador Metas Presidenciales, el cual muestra un crecimiento favorable partiendo del 2019 con un 88.95% (promedio de los indicadores) hasta el 2021 con un 93.66%. Los resultados del indicador Transparencia Gubernamental, muestran un 93% de cumplimiento para los años 2020 y 2021.</p>	

	Se evidencia con: <ul style="list-style-type: none"> Resumen Resultados Metas Presidenciales. 	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																								
Opinión del personal respecto a:																										
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En la DGJP obtuvimos un cumplimiento General de nuestro POA, como se refleja a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultados Plan Operativo Anual 2019-2021</th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> <th>Promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>77.00%</td> <td>77.00%</td> <td>91.00%</td> <td>93.00%</td> <td>84.50%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>96.00%</td> <td>91.00%</td> <td>88.00%</td> <td>84.00%</td> <td>89.75%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>94.00%</td> <td>96.00%</td> <td>96.00%</td> <td>95.00%</td> <td>95.25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia la medición de la imagen general de la institucional en las Encuestas de Clima Organizacional obteniendo un 87% en el 2020 y un 85% en el 2021.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe POA. Informe Encuesta de Clima. Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 	Resultados Plan Operativo Anual 2019-2021	T1	T2	T3	T4	Promedio	2019	77.00%	77.00%	91.00%	93.00%	84.50%	2020	96.00%	91.00%	88.00%	84.00%	89.75%	2021	94.00%	96.00%	96.00%	95.00%	95.25%	
Resultados Plan Operativo Anual 2019-2021	T1	T2	T3	T4	Promedio																					
2019	77.00%	77.00%	91.00%	93.00%	84.50%																					
2020	96.00%	91.00%	88.00%	84.00%	89.75%																					
2021	94.00%	96.00%	96.00%	95.00%	95.25%																					
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>En conjunto con el Ministerio de Hacienda se aplicó la herramienta de Emarsuite para medir el Respeto a los valores, prácticas profesiones y normas obteniendo un 94.10%.</p>																									

	<p>Con la encuesta de clima y cultura organizacional, en el 2021, se aplicó mediante la plataforma del MAP SECAP, obteniendo un 90.07% entienden que el supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.</p> <p>Y con relación a si mis superiores comunican la visión, misión y los valores de la organizacional, obtuvimos un 87.41%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados estudio de clima organizacional 2020 y 2021. 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>En la encuesta de clima y cultura organizacional del 2021 la dimensión de cambio y mejora se percibe en un el 84.77%.</p> <p>En la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución se percibe un 76.82%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados estudio de clima organizacional 2021. 	No se evidencian mediciones.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Con la encuesta de clima organizacional, en el año 2021, un 92.45 % de los colaboradores está de acuerdo de que la DGJP realiza acciones que fomentan la identidad con la institución y valores.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	No se evidencian mediciones.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Se evidencia que la DGJP en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional en el 2021, los colaboradores manifestaron que utilizan de forma</p>	

	<p>eficiente los mecanismos de comunicación interna, obteniendo un 85.43% y el año 2020 un 89.80%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2021. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se han realizado acciones en este aspecto en el día del envejeciente, servicios oftalmológicos gratuitos. Programa de entrega de servicios de almuerzos a los envejecientes que visitan al IDSS, a través del Hemocentro Nacional de la República dominicana, se ejecutó recolecciones de sangre a los colaboradores, como parte de la “Campaña de Donación Voluntaria de Sangre”.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y nota de prensa de las actividades. • Capturas de las redes sociales con las campañas. • Fotos día del envejeciente 2021. • Fotos Campaña de Donación Voluntaria de Sangre. 	No se evidencian mediciones.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Con la encuesta de clima organizacional, en el año 2021, en la dimensión de mejora y cambio, se obtuvo un 84.77% y en la encuesta de gerencia y liderazgo del año 2020, el atributo innovación, obtuvimos un 90.23%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2020. • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	

8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Con la encuesta de clima organizacional, en el año 2021, en la dimensión de Uso de la Tecnología se obtuvo un 84.94%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	No se evidencian mediciones.
9) La agilidad de la organización.	<p>Con la encuesta de satisfacción ciudadana obtuvimos un porcentaje de la siguiente manera:</p> <p>Año 2019 85%</p> <p>Año 2020 93.87%</p> <p>Año 2021 99.74%</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuesta de Satisfacción 2019, 2020, 2021. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>l) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En el 2020 se realizó la encuesta de gerencia y liderazgo cuyo resultado fue un 82% y en el año 2021, un 90.26%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados encuesta de clima organizacional 2020. Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Normatividad y Proceso” con un 89.07% y en la encuesta del 2020, en la dimensión de Claridad de los procesos un 89.44%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2020. • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 							
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>El rendimiento individual es medido mediante las evaluaciones del desempeño basado en logro de metas y competencias al realizarse anualmente.</p> <table border="1" data-bbox="743 618 957 797"> <tr> <td>2019</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>290</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>480</td> </tr> </table> <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.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de evaluación del desempeño 2019, 2020, 2021. • Resultados estudio de clima organizacional 2021. 	2019	250	2020	290	2021	480	
2019	250							
2020	290							
2021	480							
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>						
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>En el año 2020 Satisfacción con la comunicación interna se percibió en un 89.80%.</p>							

	<p>En año 2021, se aplicó la encuesta de clima mediante la plataforma del MAP llamada SECAP. Un 85.43 % de los colaboradores está de acuerdo de que la DGJP cuenta con una buena. comunicación entre las áreas y un 83.45% de los colaboradores dice existen medios eficientes de comunicación interna. (preguntas 6 y 21).</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados estudio de clima organizacional 2020. • Resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Reconocimiento Laboral” con un 86.88% y en la encuesta del 2020, en la dimensión de los logros individuales y colectivos un 83.48%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados estudio de clima organizacional 2020. • Resultados estudio de clima organizacional 2021. 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Con la encuesta de clima organizacional, en el año 2021, en la dimensión de mejora y cambio, se obtuvo un 84.77% y en la encuesta de gerencia y liderazgo del año 2020, el atributo innovación, obtuvimos un 90.23%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2020. • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Con la encuesta de clima y cultura organizacional, se les da la participación a los colaboradores de evaluar las condiciones de trabajo y aportar sugerencias para mejoras.</p> <p>Encuesta de clima y cultura organizacional cuyo nivel de satisfacción general en el 2021 fue un 85% vs 87% en el 2020.</p> <p>En el 2021 un 84.33 % de los colaboradores está de acuerdo de que la DGJP realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2020. • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<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 2020 se midió la felicidad organizacional en un 91.29%. El atributo Balance de vida trabajo - familia 94.03%. Apoyo institucional ante urgencias personales 94.70.</p>	

	<p>En el año 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Balance trabajo familia”, un 78.28 %.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de flexibilidad laboral. • Resultados encuesta de clima organizacional 2020. • Resultados encuesta de clima organizacional 20210. 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima y cultura organizacional 2021, un 76.16 % está de acuerdo de que en la DGJP se ofrecen oportunidades de promoción sin distinción de género. con esta percepción.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La DGJP cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. Un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza prevenir y atender situaciones de salud dentro del edificio.</p> <p>En la encuesta de clima y cultura organizacional un 86.75% de los empleados están de acuerdo con la percepción de que en la DGJP existe buenas condiciones de seguridad e higiene para la realización laborales de sus colaboradores.</p> <p>En la dimensión de “Calidad de vida laboral”, se percibe en un 90.95 %.</p> <p>Relación de pacientes atendidos en el dispensario médico se detallan a continuación:</p> <p>2020: 742</p>	

	<p>2021: 2,294 Lo que va del 2022: 604</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia visitantes al dispensario. • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la encuesta de clima y cultura organizacional 2021, obtuvimos un porcentaje de 87.95 % en la dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo. En el año 2020, obtuvimos un 86.56% en la dimensión de Oportunidades de Desarrollo Profesional.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. • Resultados encuesta de clima organizacional 2020. 	
2) Motivación y empoderamiento.	<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. En la encuesta de gerencia y liderazgo del 2020 un 88.12% valoró la motivación.</p>	

	<p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Liderazgo y participación”, un 89.67%.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. • Resultados encuesta de clima organizacional 2020. 	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>En la encuesta de clima 2020, un 86.56% percibe que tiene oportunidades de desarrollo profesional.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Capacitación especializada y desarrollo”, un 87.95% positivo.</p> <p>El 81.46 % de los colaboradores coinciden en que en la institución se promueve el acceso a la profesionalización y un 94.47% afirma que su supervisor le permite cumplir con la capacitación que ha programado.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. • Resultados encuesta de clima organizacional 2020. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencian mediciones.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En la encuesta de clima y cultura organizacional del 2021 la dimensión de cambio y mejora se percibe en un el 84.77%.</p> <p>En la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución se percibe un 76.82%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados estudio de clima organizacional 2021. 	No se evidencian mediciones.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencian mediciones.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencian mediciones.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Se evidencia en el informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los años 2019 al 2021.</p> <p><u>2019</u> 87.50%</p> <p><u>2020</u> 96.38%</p> <p><u>2021</u> 96.80%</p> <p>Se evidencia con</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los años 2019 al 2021. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora						
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El rendimiento individual es medido mediante las evaluaciones del desempeño basado en logro de metas y competencias al realizarse anualmente.</p> <table border="1" data-bbox="747 321 1171 496"> <tr> <td>2019</td> <td>250 Colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>290 Colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>480 Colaboradores</td> </tr> </table> <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.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de evaluación del desempeño 2019, 2020, 2021. • Resultados estudio de clima organizacional 2021. 	2019	250 Colaboradores	2020	290 Colaboradores	2021	480 Colaboradores	
2019	250 Colaboradores							
2020	290 Colaboradores							
2021	480 Colaboradores							
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Con la encuesta de clima organizacional, en el año 2021, en la dimensión de Uso de la Tecnología se obtuvo un 84.94%.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de clima organizacional 2021. 	<p>No se evidencian mediciones.</p>						
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>El éxito de las actividades formativas es indicado en el memorial institucional anual al tomarse en cuenta al finalizar el año el cumplimiento del Plan de Capacitación formulado a principios de año.</p>							

	<p>El Nivel de cumplimiento del plan de capacitación Anual es: En el 2019 un 76% En el 2020 un 41% (producto de la Pandemia) En el 2021 un 88.04%</p> <p>En la encuesta de clima del año 2020, obtuvimos un 90.42% en la dimensión de Desarrollo de los Colaboradores.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2019, 2020 y 2021. • Encuesta de clima Organizacional 2020. 							
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El rendimiento individual es medido mediante las evaluaciones del desempeño basado en logro de metas y competencias al realizarse anualmente.</p> <table border="1" data-bbox="745 690 1171 868"> <tr> <td>2019</td> <td>250 Colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>290 Colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>480 Colaboradores</td> </tr> </table> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de evaluación del desempeño 2019, 2020, 2021. 	2019	250 Colaboradores	2020	290 Colaboradores	2021	480 Colaboradores	
2019	250 Colaboradores							
2020	290 Colaboradores							
2021	480 Colaboradores							

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

<p>I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La DGJP ha contribuido en la orientación y/o educación de sus ciudadanos/clientes, a través de publicaciones que realiza en sus redes sociales @PensionesRD en tiempos de pandemia se realizaron campañas informativas y orientaciones referentes al COVID-19, en relación a los cuidados de higiene y medidas preventivas, guía de actuación frente a la pandemia, dotar la ciudadanía de informaciones oficiales; Por otra parte, nos hemos enfocado en sensibilizar e informar a la ciudadanía en general en cuanto a los cuidados y el amor que requieren nuestros envejecientes, a través de las publicaciones educativas que se realizan periódicamente en nuestras redes sociales, así como también campañas informativas más constantes para la orientación del público de interés como son, campaña informativa ¿Sabías qué?, Derechos del Ciudadano, Recuerda, Preguntas Frecuentes, ABC, también se realiza una actividad en conmemoración del “Día Nacional del Envejeciente”, la institución brindó servicios oftalmológicos gratuitos para los envejecientes que se encontraban en la actividad; también, el Ministerio de Deportes y Recreación, apoyó la celebración con actividades recreativas para los adultos mayores en honor a su día, encabezadas por el basquetbolista de la Gloria del Deporte en República Dominicana, Evaristo Pérez.</p> <p>La DGJP, a través del Hemocentro Nacional de la República Dominicana, ejecutó recolecciones de sangre a los colaboradores, como parte de la “Campaña de Donación Voluntaria de Sangre”, donde los colaboradores donaron sangre y además participaron en una charla Dona Vida Dona Sangre</p>	
--	---	--

	<p>a cargo del Hemocentro y convirtieron en donadores activos de sangre, donde el Hemocentro realizará dos veces al año recolectas.</p> <p>La dirección General de Jubilaciones y Pensiones, en coordinación con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), dictó una charla a sus colaboradores denominada “Trato digno a nuestros adultos envejecientes”, incluidos discapacitados físicos motores, discapacitados visuales y personas con Síndrome de Down. La iniciativa tiene como objetivo impulsar el trato digno y humano a las personas con discapacidad.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y nota de prensa de la actividad. • Capturas de las redes sociales con las campañas. • Fotos del Programa de almuerzo. • Fotos día del envejeciente 2021. • Fotos Campaña de Donación Voluntaria de Sangre”. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La DGJP como parte de su responsabilidad social ha tomado acciones específicas a colaboradores con discapacidad, pero también incluyendo a personas con autismo, se reestructuró nuestra fachada no solo por nuestros usuarios sino también para parte de nuestros colaboradores. En nuestras diferentes</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

	<p>oficinas tenemos sillas de ruedas para ser utilizadas por nuestros usuarios.</p> <p>También la DGJP al tener una población de clientes tan vulnerable como son las personas mayores, al venir a nuestra oficina del IDSS a realizar solicitudes de su pensión como también a buscar estatus de la misma esas personas se trasladan de lugares muy lejanos y por esa razón se decidió implementar la iniciativa de brindarle comida al mediodía todos los días, como también reestructurar el lugar de espera de Atención al Público.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y nota de prensa de las acciones. • Fotos y nota de prensa de la implementación del programa de almuerzo. • Fotos de la Reestructuración de la fachada. 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La institución buscando reunir voluntades y también velar por la seguridad de la comunidad y sus colaboradores se reunió con la junta de vecinos de la comunidad Miraflores a la cual pertenecemos, para tratar el tema de los parqueos alrededor de la comunidad, por lo cual se decidió implementar el uso de parqueo de la hermandad de pensionados y se coordinó la ruta para transportar a los colaboradores que dejen sus vehículos allí de manera segura y justo a tiempo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos visita de la Junta de Vecinos del Sector Miraflores. 	<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el</p>	<p>La institución creó y socializa la campaña del cuidado y uso eficiente de los recursos de la institución enfocados en temas de la ley 41-08,</p>	

<p>comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>régimen ético, igualdad de derechos, transparencia y legalidad.</p> <p>También se creó y se socializa periódicamente el Código de Ética institucional por la Comisión de Ética Institucional en el 2021.</p> <p>Además, se socializa constantemente por correo el uso del buzón de quejas y sugerencias que están ubicados en diferentes puntos de la institución, se verifican, se filtran y se gestiona la respuesta adecuada.</p> <p>Las reuniones del comité de ética se realizan mensualmente para verificar si hay alguna denuncia, queja o sugerencia y definir las acciones y responsables a cargo.</p> <p>La institución realizó la reestructuración del organigrama institucional dinámico, basado en la nueva resolución de la DIGEIG fuimos una de las primeras instituciones en lograr obtener la puntuación completa por este requerimiento.</p> <p>En el portal transparencia se evidencia el quehacer administrativo de la institución, la nómina, compra y contrataciones a la mano de la ciudadanía, para promocionar esto externamente se realiza periódicamente la campaña de “Datos Abiertos” y del 311.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación y socialización de campaña de la ley 41-08. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Remisión de correos de socialización sobre comportamiento ético. • Código de ética institucional. • Correos de notificación de ubicación de los buzones de sugerencias 2021 y 2022. • Informe de Resultados del portal transparencia. 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>El 27 de agosto del 2021, se realizó una limpieza de costas en conjunto con el área de Cooperación Nacional e Internacional y el Ministerio de Medio Ambiente, donde participaron 50 colaboradores, dicha actividad fue realizada en la Playa Fuerte en horario de 9:00 am a 3:00pm, dando cumplimiento los requerimientos del POA y el PEI 2021-2024, como también a la actividad de Promoción del Marco Estratégico y la Política de Responsabilidad Social.</p> <p>Como una iniciativa de la institución se socializa vía correo electrónico a los colaboradores en las fechas que tienen que ver con medio ambiente y recursos naturales, se procura enviar tips para el uso consciente de estos y también publicar en las redes sociales acerca del día. Socialización vía el correo institucional en el día Mundial de Agua de marzo de cada año.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de limpieza de costas. • Informe de actividades de responsabilidad social 2021. • Fotos de publicación en redes sociales. 	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los	La DGJP ha gestionado y atendido diferentes solicitudes a personas que pertenecen al público	

<p>principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>externo, tratando de cumplir con la igualdad y permanencia de los servicios vía las redes sociales.</p> <p>Se evidencia que la DGJP está comprometida con una gestión de transparencia con la obtención de resultados muy favorables en la encuesta de satisfacción a los clientes externos el cual mide su percepción cuya valoración en el 2021 es de un 96.80%.</p> <p>También la DGJP al aplicar la encuesta de Satisfacción Ciudadana para saber la opinión pública de nuestros clientes externos sobre el servicio, accesibilidad y transparencia obtuvimos entre en año 2020 y 2021 un promedio 93% de satisfacción.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de solicitudes atendidas vía redes sociales. • Resultados de la encuesta de satisfacción 2021. 	
---	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La DGJP el 24 de febrero del 2022 sostuvo un encuentro en su despacho con una comisión de la Junta de Vecinos del Sector Miraflores a los fines de crear acciones conjuntas para la mejoría del sector, para tratar el tema de los parqueos alrededor de la comunidad, por lo cual se decidió implementar el uso de parqueo de la hermandad de pensionados y se coordinó la ruta para transportar a los colaboradores que dejen sus vehículos allí de manera segura y justo a tiempo.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos visita de la Junta de Vecinos del Sector Miraflores. 	<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La DGJP ha realizado media tours en diferentes medios de comunicaciones entre 2021 – 2022, con el objetivo de que la población conozca la labor que viene realizando la institución y las problemáticas que la misma presenta por su razón de ser, también que la población identifique el quehacer institucional y dar a conocer la institución. Esto se evidencia con las fotografías de cobertura en los medios, videos de entrevistas por radio y televisión, además de las publicaciones en redes sociales.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de informaciones de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. • Notas de prensa de presencia de los medios de comunicación. 	<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>La DGJP es una institución que apoya la inclusión, en este sentido, al personal discapacitado en el mes de marzo 2022, en conjunto a representantes de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Barrial (CPADB), regaló un andador a colaboradora discapacitada.</p> <p>A partir de marzo del 2022 la DGJP inició un programa de entrega de servicios de almuerzos a los envejecientes que visitan al IDSS.</p> <p>Estas políticas de diversidad apoyadas con el programa de responsabilidad encaminan a la DGJP a ser una institución que apoya la diversidad, hasta el momento solo hemos impactado directamente dos personas, pero diariamente brindamos apoyo a los usuarios vulnerables que nos visitan movilizándolos en sillas de ruedas, pagándoles dentro de sus vehículos, yendo directamente a sus casas a realizar los pagos y actualizarles los datos. Estas acciones se evidencian con fotografías.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de entrega de almuerzos. • Fotos de entrega de andador. • Fotos de pago. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>En el 2022 la DGJP inició la incorporación de buenas prácticas al sostener la primera reunión con la DIGECOG en busca de informaciones y conocimientos que puedan guiarnos en la búsqueda para obtener el Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>Se conformó una mesa de trabajo para la incorporación de buenas prácticas a nivel institucional en marzo de 2022.</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

Por primera vez el Departamento de Recursos Humanos en el año 2022 socializa un programa de entrenamiento cruzado que impulse la interacción y el desarrollo profesional de las personas dentro de la DGJP.

En 2021 la DGJP organizó una capacitación para los colaboradores sobre el Sistema Transdoc a cargo del Ministerio de Hacienda; el Transdoc es un programa con múltiples funciones la cual permite transparentar las correspondencias o comunicaciones que entran o salen de una institución. Este sistema vincula a las instituciones del Estado, fortaleciendo la transparencia y agilidad en la gestión de las correspondencias oficiales.

Por el mes de la Familia en noviembre del 2021 los colaboradores de la institución, recibieron por parte del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), una charla sobre orientaciones y estrategias de Crianza Positiva con el objetivo de identificar las características de una familia sana.

Con la finalidad de transparentar los procesos de control interno de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, que se estandarice y se hagan conforme a las leyes los reglamentos, servidores públicos de la institución recibieron por parte de la Contraloría General de la República el taller sobre las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Además, en 2021 los miembros de la Comisión de Ética Pública de la DGJP, participaron en el "Taller

	<p>de presentación del plan de trabajo 2021” auspiciado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, donde participó el Comité de Ética Pública de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones.</p> <p>Nuestra División de Sistema de Reparto se encarga de realizar charlas sobre el sistema de reparto en diferentes instituciones, con la finalidad de dar a conocer el funcionamiento del sistema de reparto y sus distintos procesos operativos y también comunicar a los clientes externos y futuros usuarios los pasos a seguir para cuando le toque realizar su proceso de jubilación.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Conformación de mesa de trabajo de grupo focales. • Relación del personal participantes del entrenamiento cruzado. • Socialización del programa de entrenamiento cruzado. • Programa de entrenamiento del entrenamiento cruzado. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La DGJP en cuestiones seguridad cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo cuya finalidad es impulsar la formulación, desarrollo e implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) el cual tiene un plan de acción con actividades a desarrollar.</p> <p>La DGJP cuenta con 36 extintores, ubicados en toda la institución de manera estratégica, contando con extintores en todos los pisos y pasillos de la</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

institución. Como también contamos con ascensor con capacidad para (10 personas).

En torno a las formaciones 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 el 05 de febrero del 2021 para 37 colaboradores.

También, se está trabajando con el INFOTEP para en el mes de mayo del 2022 realizar un taller del SISTAP según correo.

Además, los colaboradores de la DGJP, recibieron una charla sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO), en la cual recibieron importantes instrucciones de cómo proceder en situaciones donde se vea afectada su seguridad ocupacional.

En coordinación con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones, impartió la charla denominada Evacuación en caso de Emergencia, dirigida a colaboradores de la institución. La charla, que tuvo como objetivo capacitar y orientar a los colaboradores en caso de un evento natural, tuvo como facilitador al licenciado Bernardo Rosado, quien expresó que lo primero que tiene que prevalecer en una persona, ante un evento de esta naturaleza, es mantener la calma.

El jueves 20 de mayo del 2021 la Dirección General, tuvo su primera jornada de vacunación contra el covid-19, donde fueron se aplicaron su primera dosis (80) ochenta empleados. El jueves 17 de junio

del 2021, se realizó la segunda jornada de vacunación contra el Covid-19, vacunándose un total de (107) ciento siete empleados.

Se ejecutaron dos (2) jornadas de salud impactando a 152 colaboradores.

Estas jornadas facilitaron la realización de las siguientes pruebas:

- Prueba de glucosa
- Presión
- Temperatura
- Frecuencia cardíaca.

Según el personal médico dentro de los diagnósticos y los hallazgos más comunes que padece nuestro personal fueron pacientes con altos niveles de glucosa, por lo que se procedió a realizar las indicaciones y estudios pertinentes para el debido seguimiento a los mismos.

Desde el 2019 contamos con un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza atender situaciones de salud dentro del edificio.

Por último, se diseñó un programa de bienestar emocional como estrategia del bienestar y felicidad laboral para mejorar las condiciones del ambiente de trabajo y aspectos psicológicos.

Relación de pacientes atendidos en el dispensario médico se detallan a continuación:

2020:

742

2021:

2,294

Lo que va del 2022: 604

	<p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Comité Mixto. • Matriz de extintores de la DGJP. • Jornadas de salud. • Correos de coordinación de taller del SISTAP con INFOTEP. • Registro de participantes charla del SISTAP. • Reporte de inspección de seguridad. • Relación de pacientes que visitan el dispensario médico. • Operativo de vacunación. • Inventario de medicamentos manejados por el Dispensario Médico. • Programa de bienestar emocional. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>En fecha de octubre del 2021 La División de Relaciones Interinstitucional entregó a todas las unidades de la institución cajas de reciclaje con la finalidad de que en las unidades organizativas reciclen el papel impactando positivamente al medio ambiente y al presupuesto institucional.</p> <p>En el 2021 se creó y socializó la Política Ambiental y Responsabilidad Social (v2). Se realizó el plan de acción de las actividades estipuladas para abordar la política. También se cuenta con un plan de racionalización del gasto energético, el cual contempla el cambio de luminarias para luces LED, uso de sensores de movimientos en áreas comunes y programación de aires acondicionados para encendido y apagado, automatización encendida y apagado de las bombas de agua. Creación del Comité de Eficiencia Energética.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de entrega de cajas de reciclaje. 	<p>No se evidencian mediciones.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Política Ambiental y Responsabilidad Social (v2). • Creación del Comité de Eficiencia Energética. 	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La DGJP ha logrado trabajar en estos últimos años las siguientes solicitudes de pensiones: Civil, Pensión por Cotizaciones, Glorias del Deporte, Pabellón de ña Fama, Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Policía Nacional, Supervivencia y Solidaria.</p> <p>2019, 101,703 2020, 157,703 2021 167,157</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>Como además 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>En cuanto al nivel de satisfacción respecto a los compromisos de calidad es de:</p> <p>2019</p>	

	<p>87.10% 2020 93.87% 2021 100.00%</p> <p>En cuanto al nivel de satisfacción ciudadana general de los servicios ofrecidos es de:</p> <p><u>2019</u> 87.50% <u>2020</u> 96.38% <u>2021</u> 99.80</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines estadísticos. • Informe Encuestas de Satisfacción Ciudadana. 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia respecto a los resultados de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos, la DGJP ha favorecido desde el año 2019 al 202 a 435,563 ciudadanos, de acuerdo al tipo de pensión correspondiente (Civil, Pensión por Cotizaciones, Glorias del Deporte, Pabellón de la Fama, Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Policía Nacional, Sobrevivencia y Solidaria).</p> <p>2019, 101,703 beneficiarios 2020, 157,703 beneficiarios 2021 167,157 beneficiarios</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines estadísticos. 	

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>En nuestro POA de este año, producto de las mejoras detectadas en el Autodiagnóstico anterior, se incluyó una actividad en el Plan de Mejora llamada: diseñar un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas.</p> <p>En este año realizamos un primer encuentro con DIEGECOG, para adquirir buenas prácticas sobre la postulación del Premio Nacional a la Calidad.</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación en el POA. • Diseño Programa de Intercambio Interinstitucional Promover Buenas Prácticas. • Comunicación de Solicitud del Benchmarking. • Foto de la visita. • Registro de participantes. 	<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Producto de la Carta Compromiso, tenemos dos años evaluando los compromisos asumidos en la misma.</p> <p>Año 2020: 99.99%</p> <p>Año 2021: 98%</p> <p>En el Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores que lo miden.</p>	

Los resultados se reflejan a continuación:

Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP 2019)	
Indicadores	Resultado
	Puntuación
Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	93.48
Gestión Presupuestaria	94.5
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	No Evaluado
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	90.64
Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)	77.65
Cumplimiento con la Ley de Libre Acceso a la Información (200-04)	88.5
Transparencia Gubernamental	No Evaluado

Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) 2020	
Indicadores	Resultados
	Puntuación
Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	98%
Gestión Presupuestaria	96%
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	No Evaluado
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	96%
Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)	81%
Transparencia Gubernamental	93%

Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) 2021	
Indicadores	Resultado
	Puntuación
Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	98%
Gestión Presupuestaria	96%
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	N/A
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	96%
Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)	81%
Cumplimiento con la Ley de Libre Acceso a la Información (200-04)	98%
Transparencia Gubernamental	93%

Con relación a SISCOMPRAS, obtuvimos en el 2020 un 94.37% y en el 2021 un 92.50%.

Se evidencias con:

- Informes de auditorías Carta Compromiso al Ciudadano.
- Indicadores de las Metas Presidenciales.
- Sistema SISCOMPRAS.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.

No se evidencian mediciones.

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.

No se evidencian mediciones.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																														
Eficiencia de la organización en términos de:																																
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que la DGJP trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <table border="1" data-bbox="747 396 1354 571"> <thead> <tr> <th colspan="6">Resultados Plan Operativo Anual 2019-2021</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> <th>Promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>77%</td> <td>77%</td> <td>91%</td> <td>93%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>96%</td> <td>91%</td> <td>88%</td> <td>84%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>94%</td> <td>96%</td> <td>96%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • Memoria Institucional Anual. 	Resultados Plan Operativo Anual 2019-2021						Año	T1	T2	T3	T4	Promedio	2019	77%	77%	91%	93%	85%	2020	96%	91%	88%	84%	90%	2021	94%	96%	96%	95%	95%	
Resultados Plan Operativo Anual 2019-2021																																
Año	T1	T2	T3	T4	Promedio																											
2019	77%	77%	91%	93%	85%																											
2020	96%	91%	88%	84%	90%																											
2021	94%	96%	96%	95%	95%																											
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencian mediciones.																														
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencian mediciones.																														
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencian mediciones.																														
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La DGJP & la TSS establecieron un acuerdo de interoperabilidad para facilitar el intercambio de la información entre instituciones.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de cooperación interinstitucional DGJP & TSS. • Informe técnico de Interoperabilidad DGJP & TSS. • Certificación NORTIC A4:2014. 																															

6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencian mediciones.																												
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Certificaciones al Portal Institucional y al Sub Portal Transparencia como resultado del cumplimiento de los parámetros establecidos por la OGTIC. También la DGJP recibió reconocimiento por el alto ranking obtenido en el indicador de capacitación del SISMAP, otorgado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparativa obtención de certificaciones NORTIC 2019-2021. • Certificación INAP Invitación/Fotos. 																													
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La DGJP evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, demostrando una gestión adecuada de la institución.</p> <table border="1" data-bbox="747 727 1331 1049"> <thead> <tr> <th colspan="4">MINISTERIO DE HACIENDA</th> </tr> <tr> <th colspan="4">DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO</th> </tr> <tr> <th colspan="4">DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</th> </tr> <tr> <th>AÑO</th> <th>PRESUPUESTO VIGENTE</th> <th>Valor ejecutado</th> <th>Porcentaje de Ejecución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>331,757,985.00</td> <td>277,419,448.11</td> <td>0.84</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>451,149,487.00</td> <td>427,268,487.61</td> <td>0.95</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>555,747,839.00</td> <td>553,948,838.08</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Se evidencia con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto. • Ejecución presupuestaria. 	MINISTERIO DE HACIENDA				DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO				DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				AÑO	PRESUPUESTO VIGENTE	Valor ejecutado	Porcentaje de Ejecución	2019	331,757,985.00	277,419,448.11	0.84	2020	451,149,487.00	427,268,487.61	0.95	2021	555,747,839.00	553,948,838.08	1	
MINISTERIO DE HACIENDA																														
DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO																														
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA																														
AÑO	PRESUPUESTO VIGENTE	Valor ejecutado	Porcentaje de Ejecución																											
2019	331,757,985.00	277,419,448.11	0.84																											
2020	451,149,487.00	427,268,487.61	0.95																											
2021	555,747,839.00	553,948,838.08	1																											

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>
--	--	-------------------------------------

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