

**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:**

**Junio 2024**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La DGJP tiene formulado su marco institucional (misión, visión, valores) en cuyo proceso fueron involucrados los grupos de interés relevantes; impulsa su desarrollo a través de las iniciativas contenidas en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, el cual se encuentra alineado END, los ODS, el PNPSP y las normativas que regulan su accionar misional y administrativo.</p> <p>La DGJP actualmente se encuentra en la formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, donde se contemplará el involucramiento de todos los grupos de interés relevantes.</p> <p><b><u>Se evidencias con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).</li><li>• Plan Operativo Anual (POA) 2024.</li><li>• Correos de socialización del marco estratégico institucional.</li><li>• Cronograma preliminar Plan de Trabajo formulación PEI 2025-2028.</li><li>•</li></ul>	<p>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.</p>

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La DGJP cuenta con un marco de valores definidos y debidamente alineados con la misión y la visión de la institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Código de Ética Institucional.</li> <li>• Correos de socialización del Marco Estratégico. Institucional.</li> </ul>	<p>No se evidencia la publicación de la misión, la visión y los valores actuales en lugares visibles de la institución.</p>
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>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) y los Lineamientos Estratégicos del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2022-2025 mediante la vinculación de la estrategia institucional con los presupuestos generales planteados en dichas estrategias generales.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2024.</li> <li>• Correos de socialización del marco estratégico institucional.</li> </ul>	
<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>Para comunicar el marco institucional y los objetivos estratégicos y operativos a los demás grupos de interés, estos son publicados en la página web y en el portal de transparencia institucional a través de los planes estratégico y operativo.</p> <p>De igual forma, se comunica en la inducción al personal de nuevo ingreso y mediante el carnet institucional donde se encuentra la misión, visión y valores.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de socialización del marco estratégico institucional.</li> <li>• Correos de requerimientos de socialización de planes, objetivos y resultados.</li> <li>• Constancia de socialización de planes, objetivos y resultados firmados y sellados. (Verificar POA 2024)</li> <li>• Portal de Transparencia.</li> <li>• Foto Modelo de Carnet Institucional.</li> <li>• Cronograma de difusión socialización del Marco Estratégico.</li> <li>• Correos creación de concursos sobre Marco Estratégico</li> <li>•</li> </ul>	
<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</p>	<p>En el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 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>Actualmente nos encontramos en la formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-</p>	<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>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>2028, donde se contemplará el involucramiento de todos los grupos de interés relevantes para la revisión y actualización del Marco Estratégico Institucional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).</li> <li>• Minutas de reunión para la revisión y actualización del marco estratégico institucional.</li> <li>• Cronograma preliminar Plan de Trabajo formulación PEI 2025-2028.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución dispone de un Código de Ética aprobado que establece los patrones de conducta, por igual cuenta con una Comisión de Integridad gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), cuyos integrantes apoyan al personal de la institución, a través de la prevención del comportamiento no ético, impartiendo charlas y remisión de correos electrónicos al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código y Comité de Ética Institucional.</li> <li>• Correos y Cronograma impartidas por el comité.</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024.</li> <li>• Informes de ejecución presupuestaria.</li> <li>• Evaluación del portal de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Evaluación del portal de transparencia.</li> <li>• Portal de Contraloría General.</li> </ul>	

<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 que la componen a través de la concertación de reuniones de los líderes con los mandos medios y la ejecución de planes de capacitación al personal de supervisión para desarrollar sus competencias de liderazgo.</p> <p>Además de que contamos con un plan de comunicación interdepartamental y trimestralmente presentamos de resultados con el Staff de Encargados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan de capacitación 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Registro de asistencia Encuentro entre Líderes</li> <li>• Fotos de actividad Liderando con Excelencia.</li> <li>• Convocatorias y listas de asistencias a reuniones de mandos medios.</li> <li>• Plan de comunicación interdepartamental.</li> <li>• Presentación de resultados con el Staff de Encargados.</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> <li>• Encuesta de Gerencia y Liderazgo.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,</p>	<p>Las autoridades han propuesto y gestionado la actualización y aprobación de una estructura organizativa que responde a las necesidades funcionales de la organización. Además, se impulsa la agilidad de los procesos a través de la definición</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>de políticas y procedimientos acorde a las necesidades institucionales y su mapa de procesos.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de la estructura organizativa vigente.</li> <li>• Manual de Organización y funciones vigente.</li> <li>• Compendio de políticas y procedimientos aprobados.</li> <li>• Mapa de procesos.</li> </ul>	
<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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024.</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> <li>• Informes de monitoreo del POA. (2021,2022 y 2023).</li> </ul>	
<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 expectativas del personal identificadas a través de la encuesta de clima, la de gerencia y liderazgo.</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>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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Planes de acción resultado de las encuestas de satisfacción y el buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>• Planes de acción resultado de la encuesta de clima, gerencia y liderazgo.</li> <li>• Manual de políticas y procedimientos de recursos humanos.</li> <li>• Nómina de empleados.</li> </ul>	
<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) y la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de la Contraloría General de la República (CGR) como mecanismos efectivos para gestionar los riesgos y velar por el cumplimiento de los procesos y políticas establecidas.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de planificación, monitoreo y evaluación. de planes estratégicos y operativos.</li> <li>• Informes de monitoreo trimestral.</li> <li>• Plan de acción NOBACI.</li> <li>• Evaluación del nivel de implementación NOBACI.</li> <li>• Informe nivel de avance implementación de la metodología VAR.</li> <li>• Constancia de socialización de planes.</li> <li>• Constancia de socialización de resultados.</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En la DGJP aplicamos los principios de gestión de la calidad total con la implementación del Modelo CAF, aplicando auto evaluaciones por cinco años consecutivo bajo este referente y ejecutando los planes de mejora que resultan de dicha evaluación. Bajo este mismo enfoque hemos postulado al Premio Nacional a la Calidad (PNC) como muestra de nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua.</p> <p>Por igual a inicios del año 2024 recibimos la Certificación al Nivel de Excelencia: Sello CAF+300.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico CAF.</li> <li>• Plan de mejora CAF aprobado.</li> <li>• Informes de avance plan de mejora CAF.</li> <li>• Evaluación SISMAP modelo CAF.</li> <li>• Memoria de postulación al PNC.</li> <li>• Informe de retorno PNC.</li> <li>• Certificación Sello CAF+300</li> <li>• Informe de Evaluación Certificación Sello CAF+300.</li> </ul>	

<p>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>	<p>•</p> <p>La DGJP tiene definida su política de información y comunicación institucional. Además, aseguramos la 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.</p> <p>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, tanto física como digital.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional.</li> <li>• Boletín informativo y estadístico trimestral.</li> <li>• Murales internos.</li> <li>• Minutas de reunión.</li> <li>• Carpetas compartidas.</li> <li>• Manual de Identidad Visual.</li> <li>• Política de comunicación.</li> <li>• Portal institucional.</li> <li>• Presencia en redes sociales.</li> <li>• Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Asignación de flota a personal clave.</li> <li>• Central telefónica.</li> <li>• Subportal de transparencia.</li> <li>• Correo institucional.</li> <li>• Office 365.</li> <li>• Participación en medios de comunicación.</li> <li>•</li> </ul>	
--	--	--

<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 mandos medios en la metodología de gestión de proyecto y se han identificado ideas de proyectos que agregan valor a la institución.</p> <p>En la actualidad tenemos documentado varios proyectos, como la NORTIC A5 y el SJP.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024.</li> <li>• Plan de Capacitación 2024.</li> <li>• Programa de entrenamiento cruzado.</li> <li>• Listado de participación en acciones de capacitación.</li> <li>• Documentación y cronograma de los proyectos.</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DGJP tiene definida su política de información y comunicación institucional. Además, aseguramos la 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</p>	

	<p>información relevante en la prensa, tanto física como digital.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional.</li> <li>• Boletín informativo y estadístico trimestral.</li> <li>• Murales internos.</li> <li>• Minutas de reunión.</li> <li>• Carpetas compartidas.</li> <li>• Manual de Identidad Visual.</li> <li>• Política de comunicación.</li> <li>• Portal institucional.</li> <li>• Presencia en redes sociales.</li> <li>• Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Asignación de flota a personal clave.</li> <li>• Central telefónica.</li> <li>• Subportal de transparencia.</li> <li>• Correo institucional.</li> <li>• Office 365.</li> <li>• Participación en medios de comunicación</li> <li>• Programa de radio.</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Los líderes muestran su compromiso con la mejora continua mediante la implementación del Modelo CAF y el desarrollo de los planes de mejora asociados; 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 la revisión y la evaluación de los acuerdos de desempeño se retroalimenta al personal sobre su desempeño individual.</p>	

	<p>De igual forma, se promueve la innovación a través del Comité Institucional de la Calidad donde se analizan problemáticas institucionales y presentan propuestas de solución aplicables. Entre sus funciones están la elaboración y seguimiento al Plan de Mejora Institucional basado en los resultados del proceso de autoevaluación y temas relacionados a la calidad y la mejora continua.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico CAF 2023.</li> <li>• Plan de mejora CAF 2023.</li> <li>• Informes de avance plan de mejora CAF.</li> <li>• Informe de evaluación del desempeño.</li> <li>• Comité Institucional de la Calidad.</li> <li>• Encuestas de clima y cultura organizacional</li> <li>• Programa de entrenamiento cruzado.</li> <li>• Planes de capacitación.</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>En la DGJP impulsamos la comunicación institucional de forma integral, para que nuestros grupos de interés tanto internos como externos reciban información pertinente y oportuna a los cambios de estrategias y procesos a fin de mejorar el desempeño institucional.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz definitiva de grupos de interés.</li> <li>• Página institucional.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Plan de comunicación Interna y externa,</li> <li>• Protocolo de comunicación a para grupos de interés.</li> <li>• Fotos correos de síntesis.</li> <li>•</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes predicán con el ejemplo impulsando iniciativas que van en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>En el mes de noviembre 2023, los líderes apoyaron las iniciativas y actividades planificadas como la socialización del marco estratégico institucional con la participación de los equipos en un “concurso sobre el mural más creativo sobre el marco estratégico” con la finalidad de promover los valores institucionales.</p> <p>También en el mes de diciembre 2023 los líderes y sus equipos participaron en el “concurso mejor puerta navideña” con la finalidad de promoción de participación. Trabajo en equipo y creatividad en esta fecha de ambiente familiar.</p> <p>En el mes de abril 2024 la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) realizó una actividad llamada Decora tu Mural, concurso de ética y valores con la finalidad de promover los valores éticos y la gestión de riesgo.</p> <p>La institución cuenta con un Comité Institucional de la Calidad, dentro de sus funciones están la elaboración y seguimiento al Plan de Mejora Institucional basado en los resultados del proceso de autoevaluación, auditorías y temas relacionados a la calidad.</p>	



	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria y fotos de los ganadores de los concursos mural del marco estratégico, concurso puerta navideña y concurso de ética y valores Decora tu Mural.</li> <li>• Actividad recreativa con los colaboradores por día del trabajador.</li> <li>• Campaña apágame, jornada de sangre, limpieza de costas, siembra de árboles).</li> <li>• Convocatoria y fotos de los ganadores del concurso mural de Ética y Valores.</li> <li>• Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</li> <li>• Comité institucional de la calidad</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>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>	<p>En nuestra Institución contamos con una plantilla de colaboradores de diferentes edades y grupos sociales.</p> <p>Se ha fomentado la igualdad de oportunidades al reclutar personas de más de 50 años durante los años 2020, 2021, 2022 y 2023 Las necesidades individuales se fomentan por medio de la capacitación del personal en materias relevantes para la administración pública con miras a dotar al personal de las competencias requeridas para su correcto desempeño y desarrollo profesional.</p> <p>Asimismo, contamos con el programa de flexibilidad laboral, con el cual fomentamos la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades</p>	

	<p>individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>La DGJP ofrece un servicio de transporte para el traslado de sus colaboradores, diariamente, en varias rutas, ahorrándoles tiempo y recursos para ir a la sede de la entidad y regresar a sus hogares.</p> <p>Por igual tiene un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal como a los usuarios externos, subsidio al plan de salud complementario para el personal.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de capacitación.</li> <li>• Programa y actividades de inducción a la administración pública.</li> <li>• Registros de asistencias de capacitaciones.</li> <li>• Evidencia en el SASP de personal contratado.</li> <li>• Reclutamiento de personal con alguna discapacidad.</li> <li>• Programa de flexibilidad laboral.</li> <li>• Rutas transporte a colaboradores</li> <li>• Fotos de consultorio médico.</li> <li>• Rutas de transporte.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, por medio de la encuesta de clima y encuestas de satisfacción internas de áreas diversas desde el 2020 al 2024 tanto al personal que tiene correos como el que no.</p> <p>En el caso del personal que no tiene correo, los líderes comparten los asuntos claves que la</p>	

	<p>institución se encuentra trabajando como subsidio educativo, capacitaciones, reuniones de POA, PEI, etc.</p> <p>Los equipos y/o comités de trabajo son parte de la cultura organizacional de la DGJP, existiendo varios comités (Calidad, NOBACI, Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, entre otros) que lo integran colaboradores de distintos grupos ocupacionales donde se le consultan sus opiniones sobre asuntos claves como: el Plan Estratégico y POA, autoevaluación CAF, NOBACI, temas etc.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de clima.</li> <li>• Informes de encuesta de satisfacción.</li> <li>• Minutas y bitácoras de reuniones de POA y PEI.</li> <li>• Remisión de correos de capacitación.</li> <li>• Recepción de documentación de subsidio escolar.</li> <li>• Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</li> <li>• Comité NOBACI</li> <li>• Comité de Calidad.</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Apoyamos a los empleados para cumplir sus obligaciones con el logro organizacional, ya que anualmente cada supervisor elabora los acuerdos de desempeño tomando en cuenta los objetivos institucionales del PEI y POA, evalúa dichos acuerdos y los monitorea trimestralmente a los fines de cumplimiento y seguimiento correspondiente para validar los avances o realizar los cambios necesarios.</p>	

	<p>Además, se realiza un plan de capacitación vinculado a la detección de necesidades a fines de formar a los colaboradores para impulsar la consecución de dichos objetivos.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> <li>• Evaluación de desempeño.</li> <li>• Bitácora de monitoreo trimestral.</li> <li>• Plan Anual de capacitación.</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>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 encargados delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas para dar seguimiento en temas puntuales.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de designación de interinato.</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Promovemos una cultura de aprendizaje a través de la detección de necesidades de capacitación que de manera anual los supervisores de cada área remiten a RRHH, con el propósito de elaborar el Plan Anual de Capacitación dirigido a todos los colaboradores para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas.</p> <p>De igual forma algunas unidades tienen en sus POA capacitaciones especializadas el cual Recursos Humanos requiere dar respuesta y cumplir con dicho requerimiento.</p>	

	<p>Se ha desarrollado un programa de capacitación para el personal con la finalidad de instruirlos en materia Proyectos, Simplificación de Trámites, Gestión del Cambios, Competencias Gerenciales entre otros.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo o comunicación de remisión de necesidades de capacitación.</li> <li>• Formulario de Detección de Necesidades.</li> <li>• Plan Anual de Capacitación.</li> <li>• Registro de asistencias cursos y talleres.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Reconocemos y premiamos a nuestros colaboradores mediante la evaluación del desempeño y el otorgamiento de bonos desempeño y a través del programa de reconocimiento.</p> <p>Las categorías reconocidas son evaluación del desempeño en el que se otorga un reconocimiento monetario para dar cumplimiento a la Ley No.41-08.</p> <p>Los reconocimientos no monetarios se otorgan al equipo del año, equipo trimestral, líder del año, colaborador del año, milla extra, entre otros.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de reconocimiento e incentivo no monetario.</li> <li>• Fotos de entrega y certificados de reconocimientos.</li> <li>• Pago de incentivos de rendimiento individual y bono del desempeño.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>I) 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>	<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 y Encuesta de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés. Toda la información recopilada, nos sirve de base para el análisis y respuesta de mejora continua a nuestros grupos de interés.</p> <p>Sostenemos reuniones con los diferentes grupos de interés para conocer las necesidades que pudiéramos tener en común dentro de las que se encuentra: la Asociación de Pensionados, el CONAPE, CONADIS, los ayuntamientos, entre otros. Recientemente se creó un correo con la DIDA para canalizar las quejas e inquietudes.</p> <p>Realizamos reuniones, con las diferentes áreas, para el levantamiento de la Matriz de los grupos de interés más relevante de la DGJP, con el fin de plasmar las actualizaciones identificadas con cada integrante externo e interno, al mismo tiempo reconocimos las necesidades que pudiéramos tener en común y las expectativas de todo el entorno.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo.</li> <li>• Encuestas de satisfacción de la calidad de los</li> </ul>	

	<p>servicios ofrecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla Sistema de Reparto 379-81.</li> <li>• Minutas de Reuniones.</li> <li>• Creación correo DIDA.</li> <li>• Invitación mediante correo electrónico</li> <li>• Minuta de reunión.</li> </ul>	
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>Mantenemos relaciones interinstitucionales sólidas, e intercambio de actividades proactivas a través de charlas sobre el Sistema de Reparto, Ley 379-81, con estas charlas podemos tener interacciones con las áreas ejecutivas de las demás instituciones. Además, tenemos capacidad para establecer relaciones con autoridades políticas en las diferentes áreas, mantener estas relaciones a lo largo del tiempo, lo que puede generar un entorno favorable para la Institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>• Reuniones con Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU).</li> <li>• Nota de prensa.</li> <li>• Correo de solicitud de charlas.</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Listado de asistencia.</li> <li>•</li> </ul>	
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>Realiza acciones alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo en nuestros planes estratégicos, como es la Firma del Acuerdo con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), con el objetivo de incorporar una oficina con todos nuestros servicios en al Punto GOB Santo Domingo Norte. La incorporación del STAND del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) en nuestra Dirección.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan PEI y POA.</li> <li>• Fomentos de acuerdos interinstitucionales.</li> <li>• Acciones alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo en nuestros planes estratégicos.</li> <li>• Plan de gobierno (informe del POA, Cantidad de pensiones solidarias).</li> <li>• Participación la OGTIC, SISMAP, NOBACI.</li> <li>• Foto Stand de CONAPE.</li> <li>• Firma de acuerdo.</li> <li>• Foto punto GOB Santo Domingo Norte.</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de valoración del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública SMMGP.</li> </ul>	
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 han gestionado acuerdos con grupos de interés relevantes. Contamos con acuerdos interinstitucionales tales como: MIREX, ADN, DIGESET, PROMESECAL, MESCYT, HEMOCENTRO NACIONAL, UNIREMHOS, entre otros.</p> <p>Por igual tenemos la participación con el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) y en el Centro Integral Para Adultos Mayores Ciudad Juan Bosch.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas de acuerdos interinstitucionales.</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• Fotos de firma.</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Correos.</li> <li>•</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>La DGJP participa en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, sindicatos, empresarios, industriales, emprendedores.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en eventos de los grupos de interés fotos, videos y convocatorias.</li> <li>• Captura noticiosa: lideres participan en actividades organizadas con propósitos misionales.</li> <li>• Fotos reuniones sindicatos.</li> </ul>	

<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><b>Se evidencias son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de convocatorias, programas y actividades centradas en las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>• Publicaciones en la prensa.</li> <li>• Boletín Informativo Institucional.</li> <li>• Presencia en Redes Sociales.</li> <li>• Spots publicitarios en televisión y medios digitales.</li> </ul>	
---	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se llevan a cabo algunas acciones que toma en consideración los cambios políticos y legales para guiar la toma de decisiones. Además, a través de la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) de la Contraloría General de la República (CGR) se identifican los riesgos asociados al logro de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	<p>No se evidencia la conformación de un comité destinado al a revisión periódica del entorno externo, político, legal, entre otros. Asimismo, el análisis regular de todas las variables del entorno que afectan el logro de los objetivos.</p> <p>No se evidencia la identificación de riesgos asociados a todos los objetivos estratégicos y operativos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de opinión legal.</li> <li>• Matriz de identificación de riesgos (VAR).</li> </ul>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>En la DGJP tenemos 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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de identificación de los grupos de interés.</li> <li>• Plan de comunicación para los grupos de interés.</li> <li>• Correos, fotos y listado de asistencia reunión de identificación Grupos de Interés Relevantes.</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>•</li> </ul>	No se evidencia un levantamiento periódico de las necesidades y expectativas a la totalidad, además de una interacción fluida de los grupos de interés.
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>En la última actualización de los planes y la estrategia se observaron las reformas y directrices políticas, además de los cambios del entorno para definir el accionar de la institución, priorizando aquellas iniciativas que aportan un mayor beneficio para nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024.</li> <li>• Informes de resultado trimestrales/semestral.</li> <li>• Memoria anual.</li> <li>• Informe de actualización de la estructura organizativa con atención a la incorporación otras áreas.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Organización y Funciones actualizado.</li> </ul>	
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>Dentro del marco de la planificación estratégica realizamos 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.</p> <p>Igualmente realizamos autodiagnóstico bajo la metodología CAF la cual nos permite tener una visión global del rendimiento de la institución.</p> <p>Asimismo, realizamos autoevaluación bajo las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y se identificación de riesgos bajo la metodología VAR de la Contraloría General de la República.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>Autodiagnóstico CAF.</li> <li>Autoevaluación NOBACI.</li> <li>Matrices de identificación de riesgo VAR.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>La institución despliega su misión y visión en su plan estratégico, el cual está alineado con los, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Las iniciativas y líneas estratégicas contenidas en el PEI se descomponen en acciones concretas que conforman los Planes Operativos que tienen como fin lograr los resultados propuestos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024.</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Fomentamos la participación de los grupos de interés en la formulación de estrategias y planes, tomamos en cuenta la postura, opiniones y sugerencias de estos, mediante instrumentos que nos sirvan de insumos para integrar sus aportaciones en la formulación de objetivos, estrategias y acciones concretas en la creación del Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Fortaleciendo los vínculos y las relaciones de cooperación entre las partes.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés.</li> <li>• Encuesta de satisfacción a los usuarios</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>• Encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Matriz de comunicación con los grupos de interés.</li> <li>• Acuerdos de cooperación firmados.</li> <li>• Matriz control de acuerdo Interinstitucionales.</li> </ul>	<p>No se evidencia una frecuencia establecida para el análisis de información proveniente de los grupos de interés.</p> <p>Asimismo, el seguimiento y evaluación de la efectividad de los acuerdos de cooperación firmados.</p>
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 y el impacto medioambiental en nuestros planes, definiendo iniciativas que impulsan a la institución a participar en actividades que contribuyen de manera positiva en la sociedad y en nuestros ciudadanos/clientes.</p>	<p>No se evidencia la definición de una política clara sobre diversidad y equidad de género.</p>

	<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Listado y fotos de asistencia limpieza de costas.</li> <li>• Listado y fotos de asistencia jornada de reforestación.</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Contamos con la programación del presupuesto institucional asignado, Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) formulado, los cuales están articulados con nuestro Plan Operativo Anual para asegurar el logro de los objetivos planteados.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</li> <li>• Programación presupuestaria.</li> <li>• Plan Operativo Anual.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024.</li> <li>• Manuales de políticas y procedimientos aprobados.</li> <li>• Mapa de procesos.</li> </ul>	<p>No se evidencian indicadores que puedan medir variables en algunos procesos de proyectos.</p> <p>No se evidencia la creación de fichas en procesos que recojan sus principales componentes, ayuden a catalogar aclarando su papel y otorguen la importancia adecuada a sus elementos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de monitoreo POA 2024.</li> <li>•</li> </ul>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La DGJP cuenta con planes estratégico y operativo que contienen tareas e indicadores para cada una de las áreas funcionales que componen la estructura organizativa. Enfocados en impulsar la implementación de la estrategia, se formula el Plan Operativo Anual, el cual establece actividades para el logro de los objetivos estratégicos y mejorar la eficiencia de las tareas operativas.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024.</li> <li>• Informes de monitoreo trimestrales.</li> <li>• Matrices de indicadores PEI y POA.</li> <li>• Matrices de responsabilidades por áreas.</li> <li>• Acuerdos de desempeño vinculados al POA y al PEI.</li> <li>•</li> </ul>	
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>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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias de reuniones para la formulación de planes.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de formulación del Plan Operativo Anual 2024.</li> <li>• Requerimientos de revisión y aprobación de planes.</li> <li>• Constancia de lectura de planes e informes de monitoreo.</li> <li>• Informes de monitoreo.</li> <li>• Portal de transparencia.</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>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 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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta compartida para el monitoreo y evaluación de planes.</li> <li>• Informes de monitoreo trimestral.</li> <li>• Correos de seguimiento para la ejecución de actividades.</li> <li>• Listados de asistencia a reuniones de presentación de resultados.</li> <li>• Constancia de socialización de resultados con el personal de todas las áreas.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de transparencia.</li> <li>• Presentación de resultados trimestrales con la presencia de todos los líderes de la institución.</li> <li>•</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>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), también con la implementación de la herramienta SPME para el monitoreo y seguimiento de los planes. Asimismo, se hacen las gestiones para la implementación de la NORTIC A5 que implica la automatización de los servicios hacia los ciudadanos/clientes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del Sistema SJP</li> <li>• Realización de reuniones para evaluación del funcionamiento del sistema SJP y la retroalimentación de la interacción de los usuarios con el sistema.</li> <li>• Continuidad con la realización de las actividades inherentes al Proyecto Implementación NORTIC A5. A través de la publicación de 4 servicios en línea en el portal web institucional.</li> <li>•</li> </ul>	No se cuenta con políticas o procedimientos que regulen la innovación y la gestión del cambio dentro de la organización
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo	La DGJP construye una cultura que impulsa la innovación, incluyendo en el plan estratégico	

<p>entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>institucional líneas estratégicas que nos permitan realizar benchmarking y benchlearning con diferentes instituciones y a nivel interno.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Programa de Entrenamiento Cruzado.</li> <li>• Mesa de trabajo de grupos focales.</li> <li>• Actividades de intercambio con otras instituciones.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La DGJP está encaminada a construir una cultura institucional que impulsa 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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Programa de Entrenamiento Cruzado.</li> <li>• Actividades de intercambio con otras instituciones</li> </ul>	<p>No se evidencia la existencia de una política de innovación.</p> <p>No se evidencian trabajos de sensibilización institucional que muestren la importancia de la creación de políticas de innovación y el compromiso con su implementación.</p>
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>En la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) se fomenta activamente la cultura de la innovación mediante la implementación de mesas de trabajo con grupos focales. Dando respuesta a la <b>iniciativa Estratégica 2.3. "Habilitación de espacios que incentiven la innovación, el intercambio de ideas y la gestión del cambio"</b>. Estas mesas de trabajo reúnen a colaboradores de diversas áreas y niveles jerárquicos para analizar en conjunto las problemáticas que afectan a la</p>	<p>No se evidencia análisis de costos beneficios de las propuestas presentadas para determinar el valor agregado con cada acción.</p>

	<p>organización. A partir de este análisis colectivo, se diseñan propuestas innovadoras y viables que luego se presentan a la dirección general para su evaluación, aprobación y posterior ejecución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de innovación en la evaluación trimestral</li> <li>• Resolución de conformación de grupos focales.</li> <li>• Minutas de reunión de grupos focales.</li> <li>• Plan de trabajo con propuestas de grupos focales.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024.</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La DGJP en la Planificación Estratégica y Operativa ha contemplado los recursos presupuestarios necesarios para la ejecución de aquellas actividades que lo requieren en sus respectivas fechas programadas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</li> <li>• Programación del presupuesto asignado.</li> <li>•</li> </ul>	No se evidencia la obtención de los recursos de manera constante en las fechas planificadas.

**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
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La DGJP 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, capacitar, establecer los beneficios, pago de nómina.</p> <p>Desde antes del año 2020 se realiza la planificación de capacitación, POA, Planificación de los Recursos Humanos, Plan de acción de Cultura y Clima Organizacional.</p> <p>En el 2023 se estableció el plan de acción del programa de bienestar emocional y el de las normas de 2do. grado de NOBACI sobre administración de Recursos Humanos.</p> <p>Conforme al Plan de Acción del Programa de Bienestar Emocional hemos ejecutado dinámicas de integración con algunos equipos y hemos desarrollo programas de capacitación integral orientado a los líderes y mandos medios para fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo, realizamos 3 jornadas de encuentro entre líderes en los que participaron 155 colaboradores y varias sesiones de coaching personalizado a varios de nuestros líderes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación Anual de Capacitación.</li> <li>• Plan de acción de cultura y clima organizacional.</li> <li>• Plan Operativo Anual de cada unidad de la DGJP.</li> <li>• Planificación Anual de los Recursos Humanos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción de Bienestar Emocional.</li> <li>• Plan de acción Normas de 2do grado de NOBACI.</li> <li>• Plan de Acción del Programa de Bienestar Emocional.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En la actualidad contamos con el procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso, Procedimiento de Reclutamiento por Estatus simplificado para dar cumplimiento a las NOBACI con las inclusiones de criterios más objetivos.</p> <p>Existe procedimiento de Promoción, Manual de Cargo que establece el nivel de responsabilidades y funciones del personal.</p> <p>Se actualizó el Programa de Reconocimiento, el cual permite de manera objetiva recompensar de manera no monetaria a los líderes, equipos y colaborador.</p> <p>En el 2022 se estableció el plan de acción de las normas de 2do. grado de NOBACI sobre administración de Recursos Humanos para establecer y actualizar procedimientos en los subsistemas de Reclutamiento, Beneficios, Organización del Trabajo, Relaciones Laborales, Registro, Control y Nómina.</p> <p>Conforme al Plan de Acción del Programa de Bienestar Emocional hemos ejecutado dinámicas de integración con algunos equipos y hemos desarrollo programas de capacitación integral orientado a los líderes y mandos medios para fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo, realizamos 3 jornadas de encuentro entre líderes en los que</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>participaron 155 colaboradores y varias sesiones de coaching personalizado a varios de nuestros líderes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos por Competencias.</li> <li>• Procedimiento Tramitación Promoción, Cambio Designación y Traslado.</li> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso.</li> <li>• Correo de mesas de trabajo del Procedimiento de Reclutamiento por Estatus simplificado.</li> <li>• Programa de Reconocimiento.</li> <li>• Entrega de reconocimiento a líderes, equipo, personal por antigüedad y reconocimiento individual.</li> <li>• Plan de acción de las normas de 2do. grado de NOBACI sobre administración de Recursos Humanos.</li> <li>• Plan de Acción del Programa de Bienestar Emocional.</li> <li>•</li> </ul>	
<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 la DGJP se le da la oportunidad laboral a personas con más de 60 años el cual se encuentran en niveles de productividad laboral según costa en la Matriz de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Contamos con la Política Ambiental y Responsabilidad Social (v2). Se creó y socializó la campaña del cuidado y uso eficiente de los recursos de la institución enfocados en temas de la ley 41-08,</p>	

	<p>régimen ético, igualdad de derechos, transparencia y legalidad. Además, existe un programa de flexibilidad laboral.</p> <p>Asimismo, en la DGJP, aplicamos el principio de equidad e igual de oportunidades.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Creación y socialización de campaña de la ley 41-08.</li> <li>• Política Ambiental y Responsabilidad Social (v2).</li> <li>• Matriz de Evaluación del Desempeño 2020, 2021 y 2022.</li> <li>• Programa de flexibilidad laboral.</li> <li>• Matriz de Diversidad del Personal de la DGJP.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>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>Las unidades de esta DGJP remiten sus planes de capacitación a los fines de que el departamento de recursos humanos les solicite los adiestramientos según consta en una actividad del POA de RRHH.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación anual.</li> <li>• Certificados y lista de asistencias de las diferentes capacitaciones realizadas.</li> <li>• Premiación Indicador SISMAP en el INAP en el año 2021 y 2022.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>•</li> </ul>	
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 y completitud mediante una minuta. Seguimiento y monitoreo mediante el correo institucional de monitoreo de la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de acuerdos del desempeño.</li> <li>• Remisión de correos de seguimiento de monitoreo de los acuerdos.</li> </ul>	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>En la DGJP existen datos estadísticos desagregados por sexo se establecen en la matriz de evaluación del desempeño anual el cual se remite al MAP para fines de evidencia al SISMAP. Como también En los informes trimestral del INAP, la planilla contiene la cantidad de hombre y mujeres que se forman trimestralmente.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de evaluación del desempeño.</li> <li>• Informe trimestral capacitaciones INAP.</li> </ul>	No se evidencia una política y unidad de género.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP



<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>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 2023-2024 permite registrar las necesidades a cubrir tanto del personal Directivo, mandos medios y demás colaboradores.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Evaluaciones del desempeño.</li> </ul>	
<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 Procedimiento de Reclutamiento por Estatus simplificado, con esto atraemos y desarrollamos los talentos humanos.</p> <p>La presentación del Manual de inducción a los nuevos colaboradores se les explicada de manera detalla en la inducción.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Concurso.</li> <li>• Procedimiento de Reclutamiento por Estatus simplificado.</li> <li>• Presentación del Manual de Cargos.</li> <li>• Manual de inducción.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias</p>	<p>En la Dirección General Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado, trabajamos alineados con las</p>	

<p>(pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>estrategias institucionales y cuenta con un programa de capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores.</p> <p>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>Contamos con un programa de entrenamiento cruzado a nivel interno que consiste en un intercambio de experiencias entre colaboradores según las funciones, formando un total de 203 colaboradores en los últimos 3 años.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación.</li> <li>• Formulario de Evaluación del Desempeño.</li> <li>• Programa de entrenamiento cruzado.</li> </ul>	
<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 institución 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>A finales del año pasado, realizamos producto del resultado de la encuesta de Gerencia y Liderazgo, hemos desarrollo programas de capacitación integral orientado a los líderes y mandos medios</p>	

	<p>para fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo, realizamos 3 jornadas de encuentro entre líderes en los que participaron 155 colaboradores y varias sesiones de coaching personalizado a varios de nuestros líderes</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual.</li> <li>• Plan de Capacitación de mandos medios en materia de Gestión por Proyectos.</li> <li>• Plan de capacitación en materia de Gestión del Cambio e innovación en el trabajo.</li> <li>• Plan de capacitación orientado a líderes y mandos medios para fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo.</li> <li>• Plan de capacitación en la metodología de simplificación de trámites para mando medios y directivos.</li> <li>• Informe de Encuentro entre Lideres y coaching personalizado.</li> </ul>	
<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. Se 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 programa de entrenamiento cruzado a nivel interno que consiste en un intercambio de experiencias entre colaboradores según las funciones, formando un total de 203 colaboradores en los últimos 3 años.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes de Inducción Nuevo Ingreso.</li> <li>• Convocatoria charla inducción la administración pública.</li> <li>• Formulario de ingreso por el supervisor inmediato.</li> <li>• Programa de entrenamiento cruzado.</li> </ul>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia movilidad interna y externa de los colaboradores de acuerdo con lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública al personal de carrera administrativa. En el año 2023 y lo que va de año, hemos tenido varias movilizaciones tanto interna como externa.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación traslado interno.</li> <li>• Comunicación de traslado definitivo externo.</li> <li>• Comunicación de personal de carrera en comisión de servicio.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de solicitudes de cambio de designación aprobadas por el MAP.</li> </ul>	
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. 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. A la fecha han participado un total de 203 colaboradores en los últimos 3 años.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación anual.</li> <li>• Maestrías, Web binar y conferencias.</li> <li>• Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial.</li> <li>• Relación del personal participantes del entrenamiento cruzado.</li> <li>• Programa de entrenamiento del entrenamiento cruzado.</li> <li>• Convocatorias a cursos virtual y presencial</li> <li>•</li> </ul>	
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.	La institución realiza acciones de capacitación dirigidas a la gestión de riesgo, dotando a sus colaboradores de conocimientos sobre ética, transparencia, régimen ético y disciplinario.	No se evidencia un procedimiento sobre el manejo de conflictos.

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes taller de Relaciones Laborales, Régimen Ético y Disciplinario.</li> <li>• Plan de Capacitación Anual.</li> <li>• Registro de participantes Capacitación de riesgos.</li> </ul>	
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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En la DGJP el dialogo, la motivación y la comunicación abierta para el trabajo en equipo de nuestros colaboradores es una cultura, ya que 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 para mejorar el flujo y tipo de información compartida. Eventualmente la División de Comunicaciones comparte informaciones relevantes que ayudan a mejorar el trabajo en equipo, comunicación etc.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de socialización de POA.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de comunicación Interdepartamental.</li> <li>• Correos de socialización de información.</li> <li>• Correos de convocatorias.</li> <li>• Registros de participantes y Minutas de reuniones semanales de equipos.</li> <li>•</li> </ul>	
<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 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 DGJP buzones de sugerencia como medio de notificar cualquier situación.</p> <p>Luego de conocer los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional de este año, 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 para que conforme el resultado se crea un Plan de Acción de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos conformó equipos de trabajos para la incorporación de buenas prácticas para proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lluvia de ideas con el personal para completar el plan de acción de clima organizacional.</li> <li>• Creaciones de mesas de trabajo como de buenas prácticas o benchmarking.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto buzones Comisión de Ética.</li> <li>•</li> </ul>	
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>La DGJP tiene conformado el Comité Gestor de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación conformación comité ASP.</li> <li>• Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>• Talleres y registros de participantes para la conformación de la ASP.</li> <li>• Correos informativos.</li> <li>• Informe de gestión del Comité Mixto.</li> </ul>	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>La DGJP procura el conceso y acuerdo entre 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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y evaluaciones del desempeño.</li> <li>• Planilla acuerdos del desempeño.</li> <li>• Correos de convocatoria levantamiento POA.</li> <li>• POA institucional.</li> <li>•</li> </ul>	



<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La DGJP aplican diversas encuestas dentro de las cuales podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta de clima y cultura Organizacional.</li> <li>-Encuesta de gerencia y liderazgo.</li> <li>-Encuesta de nivel de cooperación entre líderes.</li> <li>-Encuesta de satisfacción sobre los servicios de algunas áreas de apoyo entre ellas Recursos Humanos, TIC, División de Servicios Generales, Departamento de Planificación y Desarrollo, División de comunicaciones, Encuesta de satisfacción servicios de cafetería, entre otras.</li> </ul> <p>Las acciones de mejora se indican en los informes y planes de acción de estas.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de resultados de las encuestas.</li> <li>• Resultados encuestas de satisfacción de las áreas.</li> </ul>	
<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 de 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>En busca de asegurar las condiciones ambientales de trabajo en la institución incluyendo el cuidado de la salud y la seguridad laboral, nuestro comité mixto de seguridad ha elaborado su plan de trabajo del 2023, donde se han realizado actividades para procurar el bienestar y seguridad de nuestros colaboradores. Se llevaron a cabo las siguientes:</p>	

- Informe Evaluación de Riesgos del IDOPPRIL.
- Plan de trabajo comité de seguridad.
- Actas y minutas de reunión
- Comité de emergencias y brigadistas DGJP
- Correos indicando las áreas donde se encuentran los botiquines en cumplimiento del plan
- Solicitudes de mantenimiento a los extintores y la identificación de estos
- Levantamiento necesidades de las sucursales: Sede, Santiago, Ensanche la Fe y La Romana.
- Cierre proyecto SISO
- Material socializado a los colaboradores sobre el proceso de evacuación ante cualquier eventualidad.
- Informe de gestión anual del comité.

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. 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.

Realizamos operativos y jornadas de salud y de vacunación, como también charlas y talleres. Contamos con un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza atender situaciones de salud dentro del edificio.

Por último, se diseñó el programa de bienestar emocional como estrategia del bienestar y felicidad

	<p>laboral para mejorar las condiciones del ambiente de trabajo y aspectos psicológicos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Mixto.</li> <li>• Informe Evaluación de Riesgos del IDOPPRIL.</li> <li>• Informe de gestión anual del comité.</li> <li>• Minutas de reunión del Comité Mixto.</li> <li>• Reporte de inspección de seguridad.</li> <li>• Jornadas de salud.</li> <li>• Relación de pacientes que visitan el dispensario médico.</li> <li>• Operativo de vacunación.</li> <li>• Registro de participantes y fotos de la charla del SISTAP.</li> <li>• Inventario de medicamentos manejados por el Dispensario Médico.</li> <li>• Programa de bienestar emocional.</li> <li>• Fotos escalera de emergencia y rutas de evacuación.</li> <li>• Lista de asistencia de capacitaciones.</li> <li>• Programa Comité Mixto.</li> <li>•</li> </ul>	
<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 que el personal 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. Como también,</p>	

	<p>otorgamiento de permisos de paternidad por 15 días.</p> <p>A finales del año pasado, inauguramos el proyecto de la Sala de Lactancia, la misma se encuentra equipada de todo lo que necesita las madres lactantes de nuestra institución.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de flexibilidad laboral.</li> <li>• Permisos, licencias para cuidar familiares, enfermedad, para estudios, paternidad, maternidad, amparado en el Reglamento 523-09.</li> <li>• Licencia de padres por nacimiento de hijos.</li> <li>• Sala de lactancia.</li> </ul>	
<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.</p> <p>Fue reclutada un personal con discapacidad física motora como Técnico en Atención al Público, colaboradores con TEA. entregamos sillas ortopédicas al personal que presenta necesidades de salud como en la espalda.</p> <p>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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Aplicación Descuento de Cafetería.</li> <li>• Correo solicitando el donativo.</li> <li>• Correos de solicitud y fotos entrega sillas ortopédicas.</li> <li>•</li> </ul>	
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>En la institución contamos con un programa de reconocimiento monetario y no monetario que consiste en la celebración y premiación de los logros relevantes de nuestro POA, crecimiento personal y profesional del talento humano atrayendo colaboradores comprometidos, desarrollados y reconocidos con la finalidad de promover la alegría y el disfrute de pertenecer a una cultura organizacional con alto nivel de bienestar subjetivo y sienta orgullo, motivación e involucramiento al ser premiado públicamente.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Reconocimiento Monetarios y No Monetarios.</li> <li>• Fotos Acto de Premiación.</li> <li>• Certificados de reconocimiento.</li> </ul>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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,	En busca de mejorar los servicios y la calidad de vida de nuestros Jubilados, Pensionados y colaboradores, mantenemos relaciones con organizaciones claves del sector público, privado y de la sociedad civil.	

<p>fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Contamos con programas de capacitación de La Organización Iberoamericana de Seguridad Social, (OISS) este programa de especialización en varios temas de seguridad social, nos ayudan en el fortalecimiento institucional.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de alianzas y acuerdos con sectores externos públicos y privados.</li> <li>• Acuerdos y alianzas firmados.</li> <li>• Correo de convocatoria Curso “Cultura en Seguridad Social”.</li> <li>• Programa anual de capacitación.</li> <li>•</li> </ul>	
<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 colaboradores de la DGJP, hemos desarrollado acuerdos y alianzas que nos permitan estos fines.</p> <p>Con relación a los acuerdos medioambientales, anualmente, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, organizamos diversas actividades de Responsabilidad Social. Entre estas actividades se incluyen jornadas de reforestación, donde plantamos árboles para contribuir a la recuperación de áreas verdes, y campañas de limpieza de costas, en las que participamos en la recolección de desechos para mantener nuestras playas y cuerpos de agua libres de contaminación. Por igual contamos con zafacones de reciclaje inteligentes dentro de la institución y el entorno.</p>	

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Hacienda.</li> <li>• PROMESE/CAL.</li> <li>• Banco del Reservas.</li> <li>• Rehabilitación Dr. Figueroa.</li> <li>• CONAPE.</li> <li>• CONADIS.</li> <li>• Comedores económicos.</li> <li>• Plan Social de la Presidencia.</li> <li>• Lista de participantes.</li> <li>• Fotos y correos.</li> </ul>	
<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>En la DGJP definimos el rol y las responsabilidades monitoreando los acuerdos y las alianzas mediante una matriz de control seguimiento de acuerdos interinstitucionales.</p> <p>En el 2023 con la finalidad de medir, controlar, revisar, y monitorear los resultados de las alianzas se creó un procedimiento de Gestión y Monitoreo de Acuerdos Interinstitucionales.</p> <p>Por igual medimos la efectividad y grado de cumplimiento de los acuerdos y contratos interinstitucionales para impulsar la gestión efectiva, mediante un informe semestral.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de control de Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>• Procedimiento Gestión y Monitoreo de Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>• Un protocolo establecido para el monitoreo de los acuerdos.</li> <li>• Informe Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> </ul>	

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La DGJP ha realizado actividades y acercamientos con la Dirección General de Alianzas Público-Privadas DGAPP, con el propósito de capacitar a los encargados de áreas sobre la Ley 47-20 que la referida institución y normativas.</p> <p>La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones y la Oficina Nacional de Defensa Pública han acordado colaborar estrechamente mediante un convenio interinstitucional. Esta colaboración permitirá una mayor coordinación y eficacia en la prestación de servicios relacionados con la asistencia legal y la protección de los derechos de los beneficiarios de jubilaciones y pensiones.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas.</li> <li>• Listado de participantes.</li> <li>• Correos de convocatoria.</li> <li>• Firma de acuerdo.</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Firma de acuerdo</li> <li>• Publicación página web y RRSS.</li> </ul>	
<p>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>	<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 y políticas y procedimientos internos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 340-06 de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Plataforma SIGEF.</li> <li>• Política y procedimientos.</li> <li>• Proceso de compras y contrataciones.</li> </ul>	



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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<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, sub-portal de Transparencia, cuenta en las diferentes redes sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información, Comunicados de Prensa, así como nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Se evidencias con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal DGJP.</li> <li>• Subportal Transparencia.</li> <li>• Presencia en Redes Sociales.</li> <li>• Oficina Libre Acceso a la Información.</li> <li>• Comunicados de Prensa.</li> <li>• Boletines informativos.</li> <li>• Manual de procedimientos de la OAI.</li> <li>• Portal 311,</li> <li>• Portal de datos abiertos.</li> <li>• Brochure digital Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Banner Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
<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,</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</p>	<p>No se evidencia mesas de trabajo en conjunto con todos los grupos de interés.</p>

<p>encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>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. Contamos con nuestro Comité Institucional de la Calidad.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilla de Encuesta de Satisfacción disponible en Tableta y Portal DGJP.</li> <li>• Informes Encuesta de Satisfacción.</li> <li>• Imágenes Buzón Reclamaciones, Quejas y</li> <li>• Sugerencias.</li> <li>• Comité Institucional de la Calidad.</li> </ul>	
<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 d quejas, reclamaciones y sugerencias de nuestros ciudadanos/clientes. Información que es analizada para identificar quejas y sugerencias y medios de subsanación de esta. Además, contamos con la encuesta de satisfacción del portal Web y de manera presencial, Sistema 311, establecimiento de la Oficina de Acceso a la Información, chat de redes sociales.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias en Sede DGJP y Regionales.</li> <li>• Matriz de seguimiento e informes Buzón Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Estadísticas de libre acceso a la información.</li> <li>• Reportaría Chat redes sociales.</li> </ul>	
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>Se evidencia que 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.</p> <p>En lo referente a nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, se contemplan los indicadores de calidad, para la medición de servicios de tiempo y amabilidad de los servicios comprometidos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Fotos y registro de asistencia charlas institucionales.</li> <li>• Brochure de servicios y guía institucional.</li> <li>• Portal DGJP.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<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 Ministerio de Hacienda, 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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Presupuesto.</li> <li>• Ley Orgánica de Presupuesto.</li> <li>• POA y PEI 2021-2024.</li> <li>• Plan de Compras 2024.</li> <li>• Formulación Presupuestaria 2021,2022 y 2023.</li> </ul>	
<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 (UAI), la Dirección General de Presupuesto y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gestión Presupuestaria Anual 2022-2023.</li> <li>• Corte semestral y cierre Fiscal.</li> <li>• Matriz de riesgos de la NOBACI y VAR.</li> </ul>	
<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,</p>	<p>Aseguramos la transparencia de todos nuestros procesos financieros, a través del cumplimiento del indicador de uso del Sistema Nacional de Compras</p>	

<p>etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>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 IGP. Los procesos financieros se realizan a través de la plataforma informática SIGEF y SUGEP; de la misma forma que la DGJP realiza las publicaciones de las informaciones presupuestarias y la ejecución de este, de acuerdo con los requerimientos de la DIGEIG.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subportal de transparencia.</li> <li>• Publicaciones de las informaciones presupuestarias y su ejecución a requerimientos de la DIGEIG.</li> <li>• Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Indicador de Gestión Presupuestaria.</li> </ul>	
<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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de cuota trimestral para gastos y programación anual para cargas fijas.</li> <li>• Ejecución mensual presupuestaria.</li> </ul>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La DGJP hace uso de los diferentes tipos de presupuestos, para dar respuesta a las diferentes necesidades de recursos de la institución.</p> <p>Sistemáticamente realiza un presupuesto anual para</p>	

	<p>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 presupuesta. Reporta trimestralmente a través del SIGEF los avances de la producción física y financiera.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional Aprobado, (Administrativo y de Pago de Pensiones).</li> <li>• Proyección Presupuesto Plurianual.</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La DGJP cuenta con un Departamento Financiero, la cual realiza de manera coordinada con las distintas áreas que conforman la Institución la formulación, ejecución y modificación presupuestaria, a partir de resolución 01-2019, sobre desconcentración institucional del MH.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Num.01-2019.</li> <li>• Nueva Estructura Organizativa Aprobada.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones (MOF).</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe cuatrimestral de encuestas de satisfacción.</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Fotos de reuniones director general con grupos de interés.</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Teams.</li> <li>• Zoom.</li> <li>• Herramientas de Google.</li> <li>• Office 365.</li> <li>• Carpeta Compartida.</li> <li>• Accesos VPN+ Any Desk.</li> <li>• Canal DGJP en Telegram..</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Encuesta de satisfacción y sugerencias en la Página WEB.</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencias en los puntos de atención.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario OAI en el sub-portal de transparencia.</li> <li>• Encuestas sobre el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece la OAI.</li> <li>• Evaluación de satisfacción de usuarios DRII.</li> </ul>	
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 sub-portal de transparencia. Además, políticas de información y comunicación, la matriz de informes y los procedimientos para la elaboración y publicación de dichos informes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimientos.</li> <li>• Políticas de información y comunicación.</li> <li>• Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>• Servidores de respaldo de información.</li> </ul>	
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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outlook.</li> <li>• Microsoft Teams.</li> <li>• Mural Informativo.</li> <li>• Carpetas Compartidas.</li> <li>• Boletín informativo trimestral.</li> </ul>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera	<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</p>	

<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>con el conjunto de datos en los formatos que establecen la NORTIC A3 a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, Portal 311 y Portal de Datos abiertos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web.</li> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Encuesta de satisfacción y sugerencias en la página web.</li> <li>• Buzón de sugerencias.</li> <li>• Formulario OAI en el Sub-portal de transparencia.</li> <li>• Portal de Datos abiertos.</li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>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> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de políticas y procedimientos documentados.</li> <li>• Plan de Capacitación R.R.H.H.</li> <li>• Carpetas compartidas.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución tiene integrado a través del PEI y de los POA, los requerimientos en aspectos tecnológicos tanto de hardware como software para conseguir los objetivos y metas trazadas.</p>	

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024.</li> <li>• POA Institucional.</li> </ul>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Se han realizado acciones sobre el uso de las tecnologías. 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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de adquisición de activos TIC.</li> <li>• Procedimiento Planificación Técnica del Proyecto.</li> <li>• Formulario Levantamiento de Impresoras.</li> <li>• Identificación de consumibles por áreas.</li> <li>• Orden de compra Alquiler de Impresoras.</li> <li>• Requerimiento de compra.</li> <li>• Alquiler de Impresoras.</li> </ul>	No se evidencia costo-efectividad.
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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación NORTIC A3:2014.</li> <li>• Portal Datos Abiertos.</li> <li>• Informe de Promoción y Utilidad de los Datos Abiertos.</li> </ul>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)	<p>La DGJP cuenta con herramientas de colaboración interna como: Microsoft Teams. Además, se utiliza OneDrive y las carpetas compartidas para digitalizar información relevante de la institución.</p>	

<p>y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Teams.</li> <li>• OneDrive.</li> <li>• Carpetas Compartidas.</li> </ul>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foro en el Portal Web.</li> <li>• Servicios en línea.</li> <li>• Enlace al formulario Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) en el Sub-Portal de Transparencia.</li> <li>• Formulación del Proyecto NORTIC A5:2019.</li> <li>• Encuesta de satisfacción en línea en el Portal Institucional.</li> </ul>	
<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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de privacidad y seguridad de la información.</li> <li>• Certificación NORTIC A3:2014.</li> <li>• Informe de Promoción y Utilidad de los Datos Abiertos.</li> </ul>	
<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</p>	<p>En la institución reducimos el uso papel mediante una política de reciclaje, de documentos, etc. Asimismo, el Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB) reduce el uso de papel</p>	

<p>usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>utilizado para remitir comunicaciones tanto internas como externas.</p> <p>También contamos con una política de control de acceso a usuarios electrónicos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas compartidas.</li> <li>• Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC-SIGOB).</li> <li>• Política de Seguridad y Privacidad (Control de Acceso a Usuarios).</li> <li>• Borrador de Política de Accesibilidad Web.</li> </ul>	
---	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones.</li> <li>• Distribución de los horarios por equipo de trabajo.</li> <li>• Procedimiento para solicitud de reparación de equipos.</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el</p>	<p>La institución está ubicada en un lugar de fácil acceso al público y empleados, se han acondicionado rampas para movilidad de</p>	

<p>acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>ciudadanos/clientes con discapacidad. Igualmente se logró la reparación de aceras en los alrededores de la institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación física de la Institución.</li> <li>• Imágenes de rampas de accesos.</li> <li>• Fotos de las aceras.</li> </ul>	
<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 de Activos Fijos, traslado y descargo de activos fijos, así como de inventario de activos fijos (AF). Existen procedimientos para la reparación de mobiliario.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de entrada/salida AF.</li> <li>• Traslado y descargo de activos.</li> <li>• Inventario de activo fijo (AF).</li> <li>• Reparaciones de mobiliarios.</li> </ul>	
<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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes del dispensario.</li> <li>• Imágenes del cajero automático.</li> <li>• Estadísticas pacientes del dispensario médico.</li> </ul>	
<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. Contamos con 3 autobuses con capacidad de 30 pasajeros, elevando a 4 nuestra flotilla, misma que brinda servicios a nuestros</p>	

	<p>colaboradores. Se diseñaron rutas acordes a lugar de residencia del personal. En relación con el manejo de recursos energéticos, contamos un programa de manejo de recursos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Motor.</li> <li>• Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones.</li> <li>• Programación de aires acondicionados.</li> <li>• Automatización encendido/apagado de las bombas de agua.</li> <li>• Control de chequeo periódico de vehículos y motocicletas.</li> <li>• Control de chequeo periódico de aires acondicionados.</li> <li>• Control de chequeo periódico de las bombas de agua.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>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, se colocaron pasamanos en el área de la entrada.</p> <p>Contamos con 3 autobuses con capacidad de 30 pasajeros, elevando a 4 nuestra flotilla, misma que brinda servicios a nuestros colaboradores. Se diseñaron rutas acordes a lugar de residencia del personal.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación física de la institución.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de nuevos baños en el área de atención al público.</li> <li>• Imágenes de rampas para ciudadanos/clientes y colaboradores con discapacidad.</li> <li>• Imágenes de pasamanos en el área de entrada.</li> <li>• Imágenes de unidades de transporte de vehículos de transporte al personal.</li> <li>• Parqueo para personas con discapacidad.</li> </ul>	
--	---	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), tiene identificados y definidos sus procesos claves de acuerdo con 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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos aprobado publicado en el SISMAP.</li> <li>• Borrador del Manual de Políticas y Procesos Misionales o Clave publicado en el SISMAP.</li> <li>• Indicador SISMAP “01.3 Estandarización de Procesos” en un 70% de avance.</li> <li>•</li> </ul>	Aprobar el 10% de los procedimientos faltantes de los procesos claves para completar el 100% y entregar la evidencia en el SISMAP para alcanzar el 100% del Indicador de Estandarización de Procesos.



<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 proceso de implementación de un sistema informático (SJP), el cual está implementado en su Ira fase y cuenta con la digitalización de los documentos, permitiendo la consulta digital de documentos a los usuarios, reduciendo al mínimo la consulta de expedientes de forma física.</p> <p>Este sistema está aportando a la simplificación y mejora de los procesos, sustantivos.</p> <p>También a través de la página Web de esta Dirección se dispone al ciudadano algunos servicios en línea.</p> <p>La institución a través del Sistema de TRANSDOC gestiona algunos procesos aprovechando las oportunidades de digitalización, y fácil interacción de todas las áreas con dicho sistema, ya que es una herramienta de fácil uso y con trazabilidad.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto del Sistema de TRANSDOC.</li> <li>• Foto de la Página Web.</li> <li>• Foto SJP (documentos digitalizados)</li> <li>• Minutas reuniones SJP</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<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 riesgos, como por ejemplo incurrir en falta de cumplimiento normativo o regulatorio, para tales fines se consultan y revisan las leyes y normas que se relacionan con el procedimiento.</p>	

	<p>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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>• 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).</li> <li>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación del Ministerio de Hacienda.</li> <li>• Informe Monitoreo Trimestral T3-2023, T4-2023 Y T1-2024.</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La DGJP en cada procedimiento identifica los responsables de cada actividad dentro de los procesos ya que, en los instrumentos para la documentación de las políticas y procedimientos, se establecen las responsabilidades tanto del dueño del proceso como los ejecutores e involucrados.</p>	

	<p>La institución cuenta con el Manual de organización de Funciones de y el Manual de Cargos donde se encuentran las funciones específicas relacionadas con los procesos que se ejecutan en cada unidad organizativa.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Procedimiento vigente que identifica cada responsable y dueño del proceso.</li> <li>• Manual de Cargos Elaborado</li> <li>• Indicador SISMAP “04.2 Manual de Organización y Funciones” en 100%.</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La DGJP está en proceso de simplificación de muchos de sus procesos debido a que se encuentra inmersa en la implementación del Sistema Automatizado de Jubilaciones y Pensiones (SJP) con mira a eficientizar los mismos para ofrecer un servicio de calidad y justo a tiempo a los ciudadanos.</p> <p>También se encuentra en proceso de implementación de las mejoras recomendadas por el equipo de Burocracia Cero.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Asistencia de reuniones</li> <li>• Minutas</li> <li>• Correos</li> <li>• Informe Burocracia Cero</li> <li>• Correos de avances de Simplificación según las recomendaciones del Informe de Burocracia Cero.</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas</p>	<p>La DGJP ha creado un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación</p>	

<p>prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>de buenas prácticas con la finalidad de proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de participación en Benchmarking</li> <li>• Lista de participación Benchmarking.</li> </ul>	
<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. También se realiza el monitoreo interno de los tiempos, en los procesos que impactan los servicios que ofrecemos al ciudadano a través de Buzones de Sugerencias y Encuesta. De igual forma, se realizan encuestas de satisfacción sobre nuestros servicios en la unidad de atención al Pensionado, y la institución dispone de canales formalmente establecidos para recibir quejas y sugerencias para la mejora de los procesos. Las recomendaciones y mejoras planteadas son tomadas en cuenta durante la elaboración de los planes como en los procesos desde su concepción y definición.</p> <p>En el PEI-POA también monitorea los indicadores de los objetivos institucionales, los procesos y proyectos de cada Unidad Organizativa.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano DGJP. <a href="https://www.dgjp.gob.do/web/guest/cartacompromiso">https://www.dgjp.gob.do/web/guest/cartacompromiso</a></li> <li>• Informe de Monitoreo de Calidad a los Servicios Presenciales.</li> <li>• Reporte o encuesta interna sobre la calidad de los sistemas y servicios Presenciales.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Monitoreo Trimestral T3-2022, T4-2022 Y T1-2023.</li> </ul>	
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>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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de respaldo de la información.</li> <li>Política Privacidad y Seguridad de la Información.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) 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>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, la Oficina Regional Norte y Este, 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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de Atención y Monitoreo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones.</li> <li>• Encuesta interna sobre la calidad de los Servicios.</li> <li>• Minuta de reunión de Grupo Focales.</li> <li>• Plan de Acción de la última reunión de grupos focales.</li> <li>• Canales establecidos en la carta compromiso disponibles para de recolección de quejas y sugerencias.</li> <li>• Matriz de seguimiento de quejas y sugerencias.</li> <li>• Informe de Satisfacción de los Servicios.</li> <li>• Correos de seguimiento y respuesta a las quejas y sugerencias recibidas.</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La DGJP a través de la página web tiene habilitada la opción de contacto para que el ciudadano pueda consultar sus dudas respecto a los servicios o para dar cualquier opinión al respecto del este, además, la página web tiene todos los servicios que ofrecemos y sus requisitos para que el ciudadano solo venga a la institución una sola vez con toda la documentación necesaria del servicio a solicitar.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen Página Web Sección de Contacto</li> <li>• Imagen Página Web Sección de Servicios.</li> </ul>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La DGJP vela por la aplicación de diversidad de género, siendo esto visible en la proporción de hombre vs mujeres que se encuentran laborando en la Institución con un 53.29% de mujeres y un 46.71% de hombre; Además, se preocupa por incluir en su personal, recursos con discapacidad dentro de las mismas podemos mencionar: Personas con Discapacidad Físico Motora, Discapacidad Psicosocial y Discapacidad Auditiva</p> <p>Además, en el proceso de reclutamiento, no se establece un rango de edad, haciendo inclusivo, de acuerdo con la ley a personas por encima de los 55 años.</p> <p>La institución cuenta también con asistencia a personas discapacitadas al disponer de silla de rueda y rampa de acceso.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Diversidad del Personal de la DGJP.</li> <li>• Foto empleada, inclusión.</li> <li>• Foto silla de ruedas y Rampa.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La 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, y solicitudes en líneas. También cuenta con brochures que se</p>	

	<p>encuentran disponibles en el área de Atención al Público, estableciendo servicios ofrecidos y requisitos. De igual forma, se realiza visitas a pensionados que por su condición de salud no pueden trasladarse a las oficinas.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web Institucional (Noticias, publicaciones de decretos, Servicios, Sucursales, contacto, y horarios de atención)</li> <li>• Presencia en Redes sociales.</li> <li>• Publicación de noticias sobre temas de interés, avisos, y actividades de importancia, para el ciudadano/cliente.</li> <li>• Folletos de servicios y requisitos.</li> <li>• Pantalla TV para llamado de turnos en atención al público.</li> <li>• Foto letreros de señalización/portada.</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
I) 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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo Promesecal.</li> <li>• Acuerdo CONAPE.</li> <li>• Acuerdo OGTIC</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo INTRANT Y MINISTERIO DE TRABAJO</li> <li>• Acuerdo BANRESERVAS</li> <li>• Acuerdo UNIPAGO.</li> <li>• Acuerdo con TSS.</li> <li>• Acuerdo con MAP (EDI).</li> <li>• Acuerdo NORTIC.</li> <li>• Acuerdo INFOTEP.</li> <li>• Otros Acuerdos (CAFGEFI, CNSS, INVI, PORTUARIO, etc.).</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<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.</p> <p>Del mismo modo, está contemplado en el nuevo Sistema de Jubilaciones y Pensiones (SJP), el mismo se enlaza directamente con los datos de los ciudadanos con la Junta Central Electoral y valida la identidad de este y consulta información con la Tesorería de la Seguridad Social.</p> <p>También contamos con sistemas compartidos con socios para garantizan la cadena de prestación de servicios y el intercambio de informaciones sobre la gestión operativa: -Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) - Sistema TRE de la CGR sobre</p>	

	<p>seguimiento a contratos. -SASP-MAP Módulo de Nómina.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de Pantalla SIGOB/Gestión de Correspondencia.</li> <li>• Captura de Pantalla Unisigma de Unipago.</li> <li>• Captura de Pantalla SJP-Validación de la identidad en la Junta Central Electoral.</li> <li>• Captura de Pantalla Suir Plus de la Tesorería de la Seguridad Social.</li> <li>• Captura de Pantalla Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). Captura de Pantalla Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento a contratos.</li> <li>• Captura de Pantalla SASP. MAP Módulo de Nómina.</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	
<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 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</p>	

	<p>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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participación de reuniones en Intercambios con las diferentes entidades del SDSS y minutas.</li> <li>• Correos electrónicos de invitación.</li> </ul>	
<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.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas y listados de asistencia a reuniones con el objetivo de implementar sistema SJP.</li> <li>•</li> </ul>	
<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> <p>-Unisigma de Unipago - Suir Plus de la Tesorería de la Seguridad Social.</p> <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> <p>-Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</p>	

	<p>-Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento a contratos. -SASP-MAP Módulo de Nómina.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de Pantalla SIGOB/Gestión de Correspondencia.</li> <li>• Captura de Pantalla Unisigma de Unipago.</li> <li>• Captura de Pantalla Suir Plus de la Tesorería de la Seguridad Social.</li> <li>• Captura de Pantalla Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).</li> <li>• Captura de Pantalla Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento a contratos.</li> <li>• Captura de Pantalla SASP. MAP Módulo de Nómina.</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La 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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo UNIPAGO.</li> <li>• Acuerdo con TSS.</li> <li>• Acuerdo con MAP (EDI).</li> <li>• Otros Acuerdos (CAFGEFI, CNSS, INVI, JCE).</li> </ul>	

## 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.I. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora														
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>																
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>En la DGJP realizamos encuestas para ver la valoración de nuestros ciudadanos y conocer la reputación general, La puntuación es de:</p> <table border="1" data-bbox="905 500 1190 786"> <thead> <tr> <th colspan="2">Indice General de Satisfacción</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>99.80%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99.10%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>96.02%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>99.83%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Prom. General= 98.68%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Indice General de Satisfacción		Año	Porcentaje	2020	99.80%	2021	99.10%	2022	96.02%	2023	99.83%	<b>Prom. General= 98.68%</b>		
Indice General de Satisfacción																
Año	Porcentaje															
2020	99.80%															
2021	99.10%															
2022	96.02%															
2023	99.83%															
<b>Prom. General= 98.68%</b>																
<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 4 años sobre el nivel de percepción de los ciudadanos de las siguientes variables: amabilidad, mostrando un promedio de satisfacción para un 98.88%, claridad de la información, cuyos resultados forjan un promedio de satisfacción de un 98.88%. 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 98.05%.</p>															

	<table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr><th colspan="2">Amabilidad</th></tr> <tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>2020</td><td>99.44%</td></tr> <tr><td>2021</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2022</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2023</td><td>96.08%</td></tr> <tr><td colspan="2"><b>Prom. General= 98.88%</b></td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr><th colspan="2">Claridad</th></tr> <tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>2020</td><td>96.66%</td></tr> <tr><td>2021</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2022</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2023</td><td>98.25%</td></tr> <tr><td colspan="2"><b>Prom. General= 98.88%</b></td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr><th colspan="2">Atención Personalizada</th></tr> <tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>2020</td><td>98.05%</td></tr> <tr><td>2021</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2022</td><td>98.08%</td></tr> <tr><td>2023</td><td>96.08%</td></tr> <tr><td colspan="2"><b>Prom. General= 98.05%</b></td></tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Amabilidad		Año	Porcentaje	2020	99.44%	2021	100%	2022	100%	2023	96.08%	<b>Prom. General= 98.88%</b>		Claridad		Año	Porcentaje	2020	96.66%	2021	100%	2022	100%	2023	98.25%	<b>Prom. General= 98.88%</b>		Atención Personalizada		Año	Porcentaje	2020	98.05%	2021	100%	2022	98.08%	2023	96.08%	<b>Prom. General= 98.05%</b>		
Amabilidad																																												
Año	Porcentaje																																											
2020	99.44%																																											
2021	100%																																											
2022	100%																																											
2023	96.08%																																											
<b>Prom. General= 98.88%</b>																																												
Claridad																																												
Año	Porcentaje																																											
2020	96.66%																																											
2021	100%																																											
2022	100%																																											
2023	98.25%																																											
<b>Prom. General= 98.88%</b>																																												
Atención Personalizada																																												
Año	Porcentaje																																											
2020	98.05%																																											
2021	100%																																											
2022	98.08%																																											
2023	96.08%																																											
<b>Prom. General= 98.05%</b>																																												
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencian mediciones.																																										
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	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																																											

	<p>satisfacción de los ciudadanos con relación a la información recibida.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DGJP-GUIA-OAI-001 Guía Aplicación de Encuesta a Usuarios OAI.</li> <li>• Publicación información actualizada conforme a requerimientos DIGEIG (ver portal transparencia DGJP).</li> <li>• Portal de las estadísticas Institucionales.</li> <li>• Estadísticas de la OAI.</li> </ul>																	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En la DGJP actualmente contamos con un 100% en el Índice de transparencia gubernamental. Los años anteriores los siguientes porcentajes:</p> <table border="1" data-bbox="919 646 1171 928"> <thead> <tr> <th colspan="2">Índice Transparencia Gubernamental</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024 (junio)</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Prom. General= 95.40%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de transparencia gubernamental en el cuadro de mando integral junio 2024.</li> </ul>	Índice Transparencia Gubernamental		Año	Porcentaje	2020	88%	2021	96%	2022	95%	2023	98%	2024 (junio)	100%	<b>Prom. General= 95.40%</b>		
Índice Transparencia Gubernamental																		
Año	Porcentaje																	
2020	88%																	
2021	96%																	
2022	95%																	
2023	98%																	
2024 (junio)	100%																	
<b>Prom. General= 95.40%</b>																		

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia resultados con tendencia de 3 años respecto al nivel de confianza de que la atención brindada, el trámite o gestión se resolvió	

Documento Externo  
SGC-MAP

correctamente, presentando un promedio de satisfacción de un 98.67%.

Confianza	
Año	Porcentaje
2020	98.89%
2021	100%
2022	100%
2023	95.82%
<b>Prom. General= 98.67%</b>	

**Se evidencia con:**

- 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.).

Se confirma resultados con tendencia de 3 años relativo a la accesibilidad a los servicios físicos, mostrando un promedio de satisfacción de un 97.32%. También se registran resultados respecto a los horarios de apertura, exhibiendo un promedio de satisfacción de un 98.73%. Asimismo, se constata la existencia de medición de la variable tiempo de espera para ser atendido, presentando un promedio de satisfacción de un 97.02%.

Acceso Servicios Públicos	
Año	Porcentaje
2020	97.21%
2021	100%
2022	100%
2023	96.08%
<b>Prom. General= 98.32%</b>	



Horario de Atención	
Año	Porcentaje
2020	98.33%
2021	100%
2022	99.74%
2023	96.87%
<b>Prom. General= 98.73%</b>	

Tiempo de Espera	
Año	Porcentaje
2020	93.31%
2021	99.48%
2022	99.47%
2023	95.82%
<b>Prom. General= 97.02%</b>	

**Se evidencia con:**

- Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).

Existen 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 97.35%. Asimismo, el promedio de satisfacción respecto al tiempo de entrega en el servicio es de un 96.80%.

Compromisos de Calidad	
Año	Porcentaje
2020	93.87%
2021	100%
2022	99.74%
2023	95.82%
<b>Prom. General= 97.35%</b>	

Tiempo de Entrega en el Servicio	
Año	Porcentaje
2020	91.92%
2021	99.74%
2022	99.74%
2023	95.82%
<b>Prom. General= 96.80%</b>	

**Se evidencia con:**

- Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

Resultados sobre el monitoreo del cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios brindados, presentando un promedio general de satisfacción correspondiente a 4 años de un 97.35%. Asimismo, el promedio de satisfacción respecto al tiempo de entrega en el servicio es de un 96.80%.

Compromisos de Calidad	
Año	Porcentaje
2020	93.87%
2021	100%
2022	99.74%
2023	95.82%
<b>Prom. General= 97.35%</b>	

Tiempo de Entrega en el Servicio	
Año	Porcentaje
2020	91.92%
2021	99.74%
2022	99.74%
2023	95.82%
<b>Prom. General= 96.80%</b>	

	<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de satisfacción Ciudadana.</li> </ul>															
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencian mediciones.														
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia resultados con tendencia de 4 años, respecto al tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud (agilidad), mostrando un promedio de satisfacción de un 97.29%.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Agilidad</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>93.87%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99.74%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.74%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95.82%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Prom. General= 97.29%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Agilidad		Año	Porcentaje	2020	93.87%	2021	99.74%	2022	99.74%	2023	95.82%	<b>Prom. General= 97.29%</b>		
Agilidad																
Año	Porcentaje															
2020	93.87%															
2021	99.74%															
2022	99.74%															
2023	95.82%															
<b>Prom. General= 97.29%</b>																
7) Digitalización en la organización.	<p>La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para los ciudadanos a través de los distintos medios de comunicación que poseemos.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web, call center, redes sociales, Carta Compromiso al Ciudadano, entre otros.</li> </ul>	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
----------	---	-----------------

<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se confirma resultados con tendencia de 4 años relativo a la existencia de medición de la variable tiempo de espera para ser atendido, presentando un promedio de satisfacción de un 97.02%. De igual se determina que existen resultados de medición respecto al tiempo de entrega del servicio, mostrando un promedio de satisfacción de un 96.80%.</p> <table border="1" data-bbox="915 396 1182 646"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tiempo de Espera</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>93.31%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99.48%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.47%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95.82%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Prom. General= 97.02%</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="911 683 1186 888"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tiempo de Entrega en el Servicio</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>91.92%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99.74%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.74%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95.82%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Prom. General= 96.80%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Tiempo de Espera		Año	Porcentaje	2020	93.31%	2021	99.48%	2022	99.47%	2023	95.82%	<b>Prom. General= 97.02%</b>		Tiempo de Entrega en el Servicio		Año	Porcentaje	2020	91.92%	2021	99.74%	2022	99.74%	2023	95.82%	<b>Prom. General= 96.80%</b>		
Tiempo de Espera																														
Año	Porcentaje																													
2020	93.31%																													
2021	99.48%																													
2022	99.47%																													
2023	95.82%																													
<b>Prom. General= 97.02%</b>																														
Tiempo de Entrega en el Servicio																														
Año	Porcentaje																													
2020	91.92%																													
2021	99.74%																													
2022	99.74%																													
2023	95.82%																													
<b>Prom. General= 96.80%</b>																														
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<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, las mismas se respondieron dentro del plazo establecido (15 días laborables).</p>																													

	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Inquietudes (quejas,sugerencias y reclamaciones)</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Recibidas</th> <th>% de cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>38</td> <td>96.33%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>37</td> <td>97.66%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>31</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Ene/Abr 2024</td> <td>27</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Asimismo, contamos con un Plan de Acción para las áreas de mejora de las quejas y sugerencias.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de quejas y sugerencias.</li> <li>• Resultados monitoreo CCC, parte de las quejas y sugerencias.</li> <li>• Reportes de Quejas 311.</li> <li>• Formulario Plan de Acción áreas de mejora Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	Inquietudes (quejas,sugerencias y reclamaciones)			Año	Recibidas	% de cumplimiento	2021	38	96.33%	2022	37	97.66%	2023	31	100%	Ene/Abr 2024	27	100%	
Inquietudes (quejas,sugerencias y reclamaciones)																				
Año	Recibidas	% de cumplimiento																		
2021	38	96.33%																		
2022	37	97.66%																		
2023	31	100%																		
Ene/Abr 2024	27	100%																		
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se confirman resultados con tendencia de 4 años relativo a la existencia de medición de la valoración del servicio de manera correcto y sin errores, presentando lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Servicio de manera correcta y sin errores</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>99.02%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98.59%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>98.98%</td> </tr> <tr> <td>Ene/Abr 2024</td> <td>99.59%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Servicio de manera correcta y sin errores		Año	Porcentaje	2021	99.02%	2022	98.59%	2023	98.98%	Ene/Abr 2024	99.59%							
Servicio de manera correcta y sin errores																				
Año	Porcentaje																			
2021	99.02%																			
2022	98.59%																			
2023	98.98%																			
Ene/Abr 2024	99.59%																			
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La DGJP ha desarrollado la Carta Compromiso al Ciudadano en su segunda versión. Los resultados de evaluación han sido los siguientes:</p>																			

	<b>Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano</b>	
	<b>Año</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>2021</b>	99.99%
	<b>2022</b>	98%
	<b>2023</b>	96%
<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Evaluación CCC.</li> </ul>		

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 siete (7) sucursales, y Oficina Libre Acceso a la Información (OAI), telefónico, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube con la cuenta @pensionesrd; el correo institucional <a href="mailto:info@dgjp.gob.do">info@dgjp.gob.do</a>, programa de radio (Hablemos de Pensiones) y el portal web <a href="http://www.dgjp.gob.do">www.dgjp.gob.do</a>.</p> <p>Contamos con un total de 17 canales de información y comunicación.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Pantallazos redes sociales/canales de información.</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano a través de los distintos medios de comunicación que posee.</p>	

	<p>Asimismo, existe el sub-portal de transparencia, donde se encuentran las informaciones disponibles y actualizadas correspondiente a cada trimestre, según lo requerido.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica.</li> <li>• Pantallazos redes sociales y canales de información.</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano.</li> </ul>	
<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><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallazo página web, publicación de los planes.</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>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 nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).</p> <p>Asimismo, poseemos actualmente un 100% en el índice de transparencia gubernamental y contamos con el portal de transparencia, además cuenta con el portal de transparencia, así como también un encargado de acceso a la información para que cualquier cliente/ciudadano solicite información que requiera.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallazo página web.</li> <li>• Cuadro de mando integral.</li> </ul>															
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia resultados con tendencia de 4 años relativo al horario de atención, exhibiendo un promedio de satisfacción de un 98.73%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Horario de Atención</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>98.33%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.74%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>96.87%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Prom. General= 98.73%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Horario de Atención		Año	Porcentaje	2020	98.33%	2021	100%	2022	99.74%	2023	96.87%	<b>Prom. General= 98.73%</b>		
Horario de Atención																
Año	Porcentaje															
2020	98.33%															
2021	100%															
2022	99.74%															
2023	96.87%															
<b>Prom. General= 98.73%</b>																
6) Tiempo de espera.	<p>Se observa resultados con tendencia de 3 años relativo a la variable tiempo de espera para será atendido, presentando un promedio de satisfacción de un 97.02%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tiempo de Espera</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>93.31%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99.48%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.47%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95.82%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Prom. General= 97.02%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Tiempo de Espera		Año	Porcentaje	2020	93.31%	2021	99.48%	2022	99.47%	2023	95.82%	<b>Prom. General= 97.02%</b>		
Tiempo de Espera																
Año	Porcentaje															
2020	93.31%															
2021	99.48%															
2022	99.47%															
2023	95.82%															
<b>Prom. General= 97.02%</b>																
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se confirma resultados con tendencia de 3 años relativo a la variable tiempo de entrega del servicio,</p>															



	<p>presentando un promedio de satisfacción de un 96.80% Los resultados mencionados se confirman por medio de las encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <table border="1" data-bbox="890 277 1209 508"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tiempo de Entrega en el Servicio</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>91.92%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99.74%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.74%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95.82%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Prom. General= 96.80%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Tiempo de Entrega en el Servicio		Año	Porcentaje	2020	91.92%	2021	99.74%	2022	99.74%	2023	95.82%	Prom. General= 96.80%		
Tiempo de Entrega en el Servicio																
Año	Porcentaje															
2020	91.92%															
2021	99.74%															
2022	99.74%															
2023	95.82%															
Prom. General= 96.80%																
8) Costo de los servicios.	No aplica, debido a que nuestros servicios son gratuitos.	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 <a href="http://www.dgjp.gob.do">www.dgjp.gob.do</a>, 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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallazo página web.</li> </ul>															

### 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 productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencian mediciones.

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Contamos con un procedimiento que hace referencia a la toma de acciones para abordar las quejas y sugerencias según aplique.</p> <p>Respecto a los resultados de la cantidad de inquietudes (quejas, sugerencias y reclamaciones) recibidas por las diferentes vías Sistema 311, Buzón de Quejas y Sugerencias y otras, las mismas se respondieron dentro del plazo establecido (15 días laborables).</p> <table border="1" data-bbox="800 480 1302 703"> <thead> <tr> <th colspan="3">Inquietudes (quejas,sugerencias y reclamaciones)</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Recibidas</th> <th>% de cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>38</td> <td>96.33%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>37</td> <td>97.66%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>31</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Ene/Abr 2024</td> <td>27</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Asimismo, contamos con un Plan de Acción para las áreas de mejora de las quejas y sugerencias.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de quejas y sugerencias.</li> <li>• Matriz de quejas y sugerencias.</li> <li>• Resultados monitoreo CCC, parte de las quejas y sugerencias.</li> <li>• Reportes de Quejas 311.</li> <li>• Formulario Plan de Acción áreas de mejora Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	Inquietudes (quejas,sugerencias y reclamaciones)			Año	Recibidas	% de cumplimiento	2021	38	96.33%	2022	37	97.66%	2023	31	100%	Ene/Abr 2024	27	100%	<p>No se evidencian mediciones de las acciones implementadas.</p>
Inquietudes (quejas,sugerencias y reclamaciones)																				
Año	Recibidas	% de cumplimiento																		
2021	38	96.33%																		
2022	37	97.66%																		
2023	31	100%																		
Ene/Abr 2024	27	100%																		
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En la DGJP contamos con métodos innovadores como son el correo infoDGJP, chat en línea redes sociales.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat en línea en las redes sociales.</li> <li>• Pantallazo correo info@dgjp.gob.do</li> </ul>	<p>No se evidencian mediciones.</p>																		

<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>La confirman resultados con tendencia de 5 años, relativo a la medición de la variable diversidad de género de los ciudadanos que vienen realizar algún trámite en la institución.</p> <table border="1" data-bbox="884 277 1213 821"> <thead> <tr> <th colspan="2">Género Ciudadanos</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Año 2020</th> </tr> <tr> <th>Masculino</th> <th>Femenino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>56.82%</td> <td>43.18%</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Año 2021</th> </tr> <tr> <th>Masculino</th> <th>Femenino</th> </tr> <tr> <td>39.27%</td> <td>60.73%</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Año 2022</th> </tr> <tr> <th>Masculino</th> <th>Femenino</th> </tr> <tr> <td>42.06%</td> <td>57.94%</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Año 2023</th> </tr> <tr> <th>Masculino</th> <th>Femenino</th> </tr> <tr> <td>54.31%</td> <td>45.69%</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Año 2024</th> </tr> <tr> <th>Masculino</th> <th>Femenino</th> </tr> <tr> <td>50.49%</td> <td>49.51%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	Género Ciudadanos		Año 2020		Masculino	Femenino	56.82%	43.18%	Año 2021		Masculino	Femenino	39.27%	60.73%	Año 2022		Masculino	Femenino	42.06%	57.94%	Año 2023		Masculino	Femenino	54.31%	45.69%	Año 2024		Masculino	Femenino	50.49%	49.51%	
Género Ciudadanos																																		
Año 2020																																		
Masculino	Femenino																																	
56.82%	43.18%																																	
Año 2021																																		
Masculino	Femenino																																	
39.27%	60.73%																																	
Año 2022																																		
Masculino	Femenino																																	
42.06%	57.94%																																	
Año 2023																																		
Masculino	Femenino																																	
54.31%	45.69%																																	
Año 2024																																		
Masculino	Femenino																																	
50.49%	49.51%																																	
<p>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 interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>																																

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<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 mejorar, 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, programa de radio y línea telefónica.</p> <p>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><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Pantallazos redes sociales/página.</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<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 desde el 2020.</p> <p>Los resultados del indicador Transparencia Gubernamental muestran lo siguiente:</p> <p>2020 y 2021: 93% de cumplimiento (promedio de los indicadores).  2022: 87%  2023: 98%</p>	

	2024 (junio): 100%  <b>Se evidencia con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resumen Resultados Metas Presidenciales.</li> </ul>	
--	---	--

**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																									
<b>Opinión del personal respecto a:</b>																											
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 en nuestro POA, como se refleja a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="751 818 1339 1122"> <thead> <tr> <th>Resultado plan Operativo Anual 2020-2023</th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>91%</td> <td>92%</td> <td>92%</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>94%</td> <td>96%</td> <td>96%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>96%</td> <td>91%</td> <td>87%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>94%</td> <td>95%</td> <td>89.29%</td> <td>87.15%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia la medición de la imagen general de la institucional en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional obteniendo los siguientes resultados:</p>	Resultado plan Operativo Anual 2020-2023	T1	T2	T3	T4	2020	91%	92%	92%	77%	2021	94%	96%	96%	95%	2022	96%	91%	87%	95%	2023	94%	95%	89.29%	87.15%	
Resultado plan Operativo Anual 2020-2023	T1	T2	T3	T4																							
2020	91%	92%	92%	77%																							
2021	94%	96%	96%	95%																							
2022	96%	91%	87%	95%																							
2023	94%	95%	89.29%	87.15%																							

Año	Nivel de satisfacción general
2020	87%
2021	85%
2022	86%
2024	83%

Asimismo, realizamos encuestas para ver la valoración de nuestros ciudadanos y conocer la reputación general con la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

Año	Nivel de satisfacción general
2020	100%
2021	99%
2022	96.02%
2023	99.83%

**Se evidencia con:**

- Informes POA.
- Informes Encuesta de Clima.
- Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana.
- 

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

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% en año 2020.

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

	<p>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>En los resultados de la encuesta del año 2022 se aprecia que la dimensión de Identidad con la institución y valores obtuvo un 95%.</p> <p>En el año 2021 y 2022 se creó un cronograma de actividades para la socialización de marco estratégico institucional en el que se destacan creación de mural, uso de T-shirt con los valores institucional, remisión de correos entre otros. Esta actividad se indica en el POA del RRHH como una actividad rutinaria.</p> <p>En el año 2024 se aprecia que la dimensión de Identidad con la institución y valores obtuvo un 93.13%.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados estudio de clima y cultura organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> <li>• Cronograma de socialización del plan estratégico institucional.</li> <li>• Cronograma de socialización del plan estratégico institucional.</li> <li>• Correos de actividades de socialización del marco estratégico.</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<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>	

En la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución se percibe un 76.82%.

En el año 2022 la dimensión de mejora y cambio se obtuvo un 84%.

En el 2022 se conformó el primer grupo focal para el levantamiento de áreas de mejora institucional y la creación de un plan de acción. También, conformación de un equipo para realizar benchmarking sobre diversos temas de interés institucional y su informe de resultados.

Creación de mesas de trabajo en el año 2020, 2021, 2022 y 2023 sobre:

-Metodología CAF

- NOBACI

-Plan de Mejora

En el año 2022 se conoció la metodología VAR en la que los involucrados debían completar matrices de riesgos.

En el año 2024 la dimensión de mejora y cambio en la encuesta de clima y cultura organizacional se obtuvo un 81.35%.

**Se evidencia con:**

- Informe de resultados estudio de clima y cultura organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.
- Informe de oportunidades de mejora con la creación de grupo focal.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz VAR.</li> <li>• Plan de acción NOBACI.</li> <li>•</li> </ul>											
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Con la encuesta de clima y cultura organizacional; en el año 2021, en la variable “Identidad con la Institución y valores” se obtuvo un 92.45%.</p> <p>En el año 2022, un 86 % de los colaboradores está de acuerdo de que la DGJP realiza acciones que fomentan la identidad con la institución y valores.</p> <p>En la variable “Identidad con la Institución y Valores” se obtuvo un 94.57%.</p> <p>En el 2024 la variable “Identidad con la Institución y Valores” se obtuvo un 93.13%.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuesta de clima organizacional 2021, 2022 y 2024.</li> </ul>											
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia que la DGJP en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional los colaboradores manifestaron que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación.</p> <table border="1" data-bbox="869 977 1230 1260"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Dimensión de Comunicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>89.80%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>85.43%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>85.69%</td> </tr> </tbody> </table> <p>También se aplican las siguientes encuestas:</p>	Año	Dimensión de Comunicación	2020	89.80%	2021	85.43%	2022	87%	2024	85.69%	
Año	Dimensión de Comunicación											
2020	89.80%											
2021	85.43%											
2022	87%											
2024	85.69%											

	<p>Encuesta de gerencia y liderazgo 2020, 2021 y 2022 y 2024 Encuesta de nivel de cooperación entre líderes 2020.</p> <p>Encuesta de satisfacción sobre los servicios de algunas áreas de apoyo entre ellas Recursos Humanos, TIC, División de Servicios Generales, Departamento de Planificación y Desarrollo. 2020, 2021, 2022, 2023, 2024.</p> <p>Las acciones de mejora se indican en los informes y planes de acción de estas.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de resultados de encuestas de clima organizacional.</li> <li>• Informes encuesta gerencia y liderazgo.</li> <li>• Informes resultados encuesta de nivel de cooperación entre líderes.</li> <li>• Informes resultados encuesta satisfacción sobre los servicios de recursos humanos.</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la DGJP se han realizado acciones con respecto a la responsabilidad social. En el 2022 dando cumplimiento al plan de acción de la política ambiental y responsabilidad social, se realizaron actividades con relación a las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso del agua</li> <li>- Ahorro de energía</li> <li>- Reciclaje y deposición de desechos solidos</li> <li>- Responsabilidad social</li> </ul> <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</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

finalidad de que en las unidades organizativas reciclen el papel impactando positivamente al medio ambiente y al presupuesto institucional.

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.

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 oficinas tenemos sillas de ruedas para ser utilizadas por nuestros usuarios.

También la DGJP al tener una población de ciudadanos tan vulnerable como son los adultos mayores, al visitar nuestras oficinas, la sede y la del Ensanche la Fe y algunas se trasladan de lugares muy lejanos, se decidió implementar la iniciativa de brindarles comida al mediodía todos los días, como también reestructurar el lugar de espera de Atención al Público.

En el 2023 se realizaron las actividades en coordinación con la División de Relaciones

	<p>Interinstitucionales, la jornada de donación de sangre con el Hemocentro Nacional, en el cual se realizó una charla para todos los colaboradores interesados explicando el proceso, los beneficios y como salvamos vidas al donar sangre, donde se registraron un total de (15) quince colaboradores interesados en donar y se recaudaron un total de 9 bolsas de sangre.</p> <p>Se realizó en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente una actividad de limpieza de costas y al mismo tiempo se unificó con una jornada de reforestación con una siembra de árboles en la Playa de Nigua, Provincia San Cristóbal, con una participación voluntario de 35 colaboradores de nuestra institución.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Ambiental y Responsabilidad Social (v2).</li> <li>• Fotos de entrega de cajas de reciclaje.</li> <li>• Plan de acción actividades política ambiental y responsabilidad social.</li> <li>• Informe de actividades política ambiental y responsabilidad social 2022.</li> <li>• Memoria de gestión de RRHH 2023.</li> <li>• Fotos y nota de prensa de las acciones.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En el año 2022, en la encuesta de clima y cultura organizacional en la dimensión mejora y cambio se obtuvo un 84.02%.</p> <p>En el 2022, se diseñó un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas.</p>	

	<p>Desde el 2022 creo un plan de capacitación para la implementación de la metodología de simplificación de trámites en el que fue impactando un total de 25 colaboradores.</p> <p>En el año 2024, en la encuesta de clima y cultura organizacional en la dimensión mejora y cambio se obtuvo un 81.35%.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuesta de clima organizacional 2021, 2022 y 2024.</li> <li>• Informe de buenas prácticas.</li> <li>• Plan de Capacitación de simplificación de trámite.</li> </ul>									
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Con la encuesta de clima organizacional, en el año 2021, 2022 y 2024, en la dimensión de Uso de la Tecnología se conoció que:</p> <table border="1" data-bbox="879 781 1215 961"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Uso de la Tecnología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>84.94%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>84.06%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>79.14%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuesta de clima organizacional 2021, 2022 y 2024.</li> <li>•</li> </ul>	Año	Uso de la Tecnología	2021	84.94%	2022	84.06%	2024	79.14%	
Año	Uso de la Tecnología									
2021	84.94%									
2022	84.06%									
2024	79.14%									
9) La agilidad de la organización.	<p>Con la encuesta de satisfacción ciudadana obtuvimos un porcentaje de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="867 1253 1228 1390"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Encuesta satisfacción ciudadana %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>93.87%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Encuesta satisfacción ciudadana %	2020	93.87%					
Año	Encuesta satisfacción ciudadana %									
2020	93.87%									

2021	99.74%
2022	96.02%
2023	99.83%

**Se evidencia con:**

- Resultados Encuesta de Satisfacción.

**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										
<b>Opinión del personal respecto a:</b>												
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En la DGJP realizamos la encuesta de gerencia y liderazgo cuyos resultados fueron:</p> <table border="1" data-bbox="884 609 1213 818"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Encuesta Gerencia y Liderazgo%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>82.00%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>90.26%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>67.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>87.16%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuesta gerencia y liderazgo 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	Año	Encuesta Gerencia y Liderazgo%	2020	82.00%	2021	90.26%	2022	67.00%	2023	87.16%	
Año	Encuesta Gerencia y Liderazgo%											
2020	82.00%											
2021	90.26%											
2022	67.00%											
2023	87.16%											
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En la encuesta de clima organizacional de nuestra DGJP se destacan los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="873 1062 1224 1302"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Dimensión normativa y proceso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>89.44%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>89.07%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>92.72%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>91.56%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p>	Año	Dimensión normativa y proceso	2020	89.44%	2021	89.07%	2022	92.72%	2024	91.56%	
Año	Dimensión normativa y proceso											
2020	89.44%											
2021	89.07%											
2022	92.72%											
2024	91.56%											

- Resultados encuesta de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.

3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.

El rendimiento individual es medido mediante las evaluaciones del desempeño basado en logro de metas y competencias al realizarse anualmente.

Se muestra el porcentaje de los resultados generales obtenidos por categorías de desempeño: sobresaliente, superior al promedio, promedio, bajo el promedio e insatisfactorio de los años 2021 y 2022.

2021:

Grupo Ocupacional	Insatisfactorio (0-64%) 35 o menos	Bajo Rendimiento (65-74%) de 36 a 40 puntos	Promedio (75-84%) 49/54 y 41/46 puntos	Superior al Promedio (85-94%) 55/61 y 47/52 puntos	Sobresaliente (95-100%) 62/65 y 53/55 puntos	Total
Grupo I				35	30	65
Grupo II				35	96	131
Grupo III				40	66	106
Grupo IV				37	90	127
Grupo V			1	10	38	49
<b>Total General</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>157</b>	<b>320</b>	<b>478</b>

2022:

Grupo Ocupacional	Insatisfactorio (0-64%) 35 puntos o menos	Bajo rendimiento (65-74%) 36 a 40 puntos	Promedio (75-84%) 49/54 y 41/46 puntos	Superior al Promedio (85-94%) 55/61 y 47/52 puntos	Sobresaliente (95-100%) 62/65 y 53/55 puntos	Cantidad de Evaluados
Grupo Ocupacional I	0	0	0	38	40	78
Grupo Ocupacional II	0	0	0	34	91	125
Grupo Ocupacional III	0	0	0	25	90	115
Grupo Ocupacional IV	0	0	0	31	104	135
Grupo Ocupacional V	0	0	0	6	35	41
<b>Total General</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>134</b>	<b>360</b>	<b>494</b>

2023:

Grupo Ocupacional	Insatisfactorio (0-64%) 35 o menos	Promedio (75-84%) de 49/54 a 41/46 puntos	Superior al Promedio (85-94%) de 55/61 a 47/52 puntos	Sobresaliente (95-100%) de 62/65 a 53/55 puntos	Total
Grupo Ocupacional I	0	1	29	72	102
Grupo Ocupacional II	1	0	51	120	172
Grupo Ocupacional III	0	0	32	78	110
Grupo Ocupacional IV	0	0	19	115	134
Grupo Ocupacional V	0	0	8	32	40
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>139</b>	<b>417</b>	<b>558</b>

En la encuesta de clima organizacional 2021, 2022 y 2024 se destaca en la evaluación de la dimensión de “Enfoque a resultado y productividad” lo siguiente:

Año	Dimensión Enfoque a resultados y productividad
2021	90%
2022	92.81%
2024	88.34%

**Se evidencia con:**

- Informe técnico evaluación de desempeño 2021, 2022, 2023
- Planilla de evaluación del desempeño 2020, 2021, 2022 y 2024.
- Resultados estudio de clima organizacional 2021 y 2022 y 2024.

4) La gestión del conocimiento.

No se evidencian mediciones.

5) La comunicación interna y los métodos de información.

En el año 2020 Satisfacción con la comunicación interna se percibió en un 89.80% según Emarsuite.

En el 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



	<p>dice existen medios eficientes de comunicación interna, (preguntas 6 y 21).</p> <p>En el año 2022, la dimensión de comunicación obtuvo 87.27%.</p> <p>En el año 2024, la dimensión de comunicación obtuvo 85.69%.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados estudio de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> </ul>							
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En la encuesta del 2020 aplicada por emarsuite por el MH en la dimensión de los logros individuales y colectivos se obtuvo un 83.48%.</p> <p>De igual forma en la encuesta del SECAP en la dimensión reconocimiento laboral, obtuvimos:</p> <table border="1" data-bbox="877 776 1222 889"> <tr> <td>2021</td> <td>87.48%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>92.72%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>87.48%</td> </tr> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados estudio de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> </ul>	2021	87.48%	2022	92.72%	2024	87.48%	
2021	87.48%							
2022	92.72%							
2024	87.48%							
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>En la encuesta del 2020 aplicada por Emarsuite por el MH en el atributo innovación, obtuvimos un 90.23%.</p> <p>De igual forma en la encuesta del SECAP en la dimensión de mejora y cambio:</p> <table border="1" data-bbox="886 1269 1213 1383"> <tr> <td>2021</td> <td>84.77%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>84.02%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>81.35%</td> </tr> </table>	2021	84.77%	2022	84.02%	2024	81.35%	
2021	84.77%							
2022	84.02%							
2024	81.35%							

	<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados encuesta de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<b>Opinión del personal respecto a:</b>												
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 el nivel de satisfacción general obtenido es:</p> <table border="1" data-bbox="856 721 1241 932"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nivel de satisfacción general</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>83%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Posteriormente a los resultados, se realiza un plan de acción que se realiza mediante lluvia de idea de los colaboradores.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados encuesta de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> <li>Planes de acción de clima 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> </ul>	Año	Nivel de satisfacción general	2020	87%	2021	85%	2022	86%	2024	83%	
Año	Nivel de satisfacción general											
2020	87%											
2021	85%											
2022	86%											
2024	83%											
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En la DGJP garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores mediante el programa de											

	<p>flexibilidad laboral para el personal, el disfrute de días y fechas superiores a lo establecido en la Ley 41-08.</p> <p>Dentro de los permisos y días libres otorgados según el programa de flexibilidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Día con motivo de cumpleaños.</li> <li>-Día libre por cumplimiento de poa trimestral.</li> <li>-Permiso de paternidad por nacimiento de hijos.</li> </ul> <p>En la encuesta de clima organizacional se midió el apoyo institucional ante urgencias personales:</p> <table border="1" data-bbox="877 578 1220 789"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Balance de vida trabajo - familia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>94.03%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>78.28%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>78.58%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>77.79%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de flexibilidad laboral.</li> <li>• Resultados encuesta de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> </ul>	Año	Balance de vida trabajo - familia	2020	94.03%	2021	78.28%	2022	78.58%	2024	77.79%	
Año	Balance de vida trabajo - familia											
2020	94.03%											
2021	78.28%											
2022	78.58%											
2024	77.79%											
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</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 el personal, el disfrute de días y fechas superiores a lo establecido en la Ley 41-08.</p> <p>Dentro de los permisos y días libres otorgados según el programa de flexibilidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Día con motivo de cumpleaños.</li> <li>-Día libre por cumplimiento de poa trimestral.</li> </ul>											

	<p>-Permiso de paternidad por nacimiento de hijos.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional se midió el apoyo institucional ante urgencias personales</p> <table border="1" data-bbox="873 272 1222 483"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Balance de vida trabajo - familia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>94.03%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>78.28%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>78.58%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>77.79%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de flexibilidad laboral.</li> <li>• Resultados encuesta de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> <li>• .</li> </ul>	Año	Balance de vida trabajo - familia	2020	94.03%	2021	78.28%	2022	78.58%	2024	77.79%	
Año	Balance de vida trabajo - familia											
2020	94.03%											
2021	78.28%											
2022	78.58%											
2024	77.79%											
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La DGJP cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>Un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza prevenir y atender situaciones de salud dentro del edificio.</p> <p>En la dimensión de “Calidad de vida laboral”, se percibe lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="903 1047 1192 1222"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Calidad de vida laboral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>90.95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>90.09%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>88.24%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Relación de pacientes internos y externos atendidos en el dispensario médico se detallan a continuación:</p>	Año	Calidad de vida laboral	2021	90.95%	2022	90.09%	2024	88.24%			
Año	Calidad de vida laboral											
2021	90.95%											
2022	90.09%											
2024	88.24%											

Año	Pacientes atendidos
2020	742
2021	2,294
2022	604
2023	2,082
2024	3,450

**Se evidencia con:**

- Listado de asistencia visitantes al dispensario.
- Informes trimestrales del Departamento de RRHH.
- Resultados de clima organizacional 2021, 2022 y 2024.

**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								
<b>Opinión del personal respecto a:</b>										
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la encuesta de clima y cultura organizacional obtuvimos los siguientes resultados en la dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>87.95</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>90.31 %</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>86.38%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo	2021	87.95	2022	90.31 %	2024	86.38%	
Año	Dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo									
2021	87.95									
2022	90.31 %									
2024	86.38%									

	<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados encuesta de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> </ul>									
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Para conocer el nivel de motivación y empoderamiento de los empleados el instrumento perfecto es la medición del clima organizacional y la encuesta de gerencia y liderazgo.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional se destaca los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="852 488 1245 667"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Dimensión de Liderazgo y participación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>89.67%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>87.04%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>83.31%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados encuesta de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> <li></li> </ul>	Año	Dimensión de Liderazgo y participación	2021	89.67%	2022	87.04%	2024	83.31%	
Año	Dimensión de Liderazgo y participación									
2021	89.67%									
2022	87.04%									
2024	83.31%									
<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>En la encuesta del 2022, 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>En la encuesta del 2024, el 65.03% de los colaboradores coinciden en que en la institución se promueve el acceso a la profesionalización.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados encuesta de clima organizacional 2020, 2021, 2022 y 2024.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																														
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Nuestros indicadores muestran los siguientes datos:</p> <table border="1" data-bbox="764 630 1333 854"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total, de Colaboradores</th> <th>Rotación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>357</td> <td>24.4%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>498</td> <td>40.97%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>492</td> <td>0.07%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>560</td> <td>17.67%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="772 889 1325 1114"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de Colaboradores</th> <th>Absentismo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>357</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>498</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>492</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>558</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plantilla de índice de rotación y absentismo 2020, 2021 y 2022.</li> </ul>	Año	Total, de Colaboradores	Rotación	2020	357	24.4%	2021	498	40.97%	2022	492	0.07%	2023	560	17.67%	Año	Total de Colaboradores	Absentismo	2020	357	0.2%	2021	498	0.1%	2022	492	0.1%	2023	558	0.1%	
Año	Total, de Colaboradores	Rotación																														
2020	357	24.4%																														
2021	498	40.97%																														
2022	492	0.07%																														
2023	560	17.67%																														
Año	Total de Colaboradores	Absentismo																														
2020	357	0.2%																														
2021	498	0.1%																														
2022	492	0.1%																														
2023	558	0.1%																														
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En el 2022 se conformó el primer grupo focal para el levantamiento de áreas de mejoras institucional y la creación de un plan de acción. También,</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>																														

	<p>conformación de un equipo para realizar benchmarking sobre diversos temas de interés institucional y su informe de resultados.</p> <p>Creación de mesas de trabajo en el año 2020, 2021, 2022 y 2023 sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Metodología CAF</li> <li>- NOBACI</li> <li>-Plan de Mejora</li> </ul> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de buenas prácticas.</li> <li>• Informe de grupo focal.</li> <li>• Minutas reuniones</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>En la DGJP se han realizado acciones con respecto a la responsabilidad social. En el 2022 dando cumplimiento al plan de acción de la política ambiental y responsabilidad social, se realizaron actividades con relación a las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso del agua</li> <li>- Ahorro de energía</li> <li>- Reciclaje y deposición de desechos solidos</li> <li>- Responsabilidad social</li> </ul> <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>I</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.

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 oficinas tenemos sillas de ruedas para ser utilizadas por nuestros usuarios.

También la DGJP al tener una población de ciudadanos tan vulnerable como son los adultos mayores, al visitar nuestras oficinas, la sede y la del Ensanche la Fe y algunas se trasladan de lugares muy lejanos, se decidió implementar la iniciativa de brindarles comida al mediodía todos los días, como también reestructurar el lugar de espera de Atención al Público.

En el 2023 se realizaron las actividades en coordinación con la División de Relaciones Interinstitucionales, la jornada de donación de sangre con el Hemocentro Nacional, en el cual se realizó una charla para todos los colaboradores interesados explicando el proceso, los beneficios y

	<p>como salvamos vidas al donar sangre, donde se registraron un total de (15) quince colaboradores interesados en donar y se recaudaron un total de 9 bolsas de sangre.</p> <p>Se realizó en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente una actividad de limpieza de costas y al mismo tiempo se unificó con una jornada de reforestación con una siembra de árboles en la Playa de Nigua, Provincia San Cristóbal, con una participación voluntario de 35 colaboradores de nuestra institución.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Ambiental y Responsabilidad Social (v2).</li> <li>• Fotos de entrega de cajas de reciclaje.</li> <li>• Plan de acción actividades política ambiental y responsabilidad social.</li> <li>• Informe de actividades política ambiental y responsabilidad social 2022.</li> <li>• Memoria de gestión de RRHH 2023.</li> <li>• Fotos y nota de prensa de las acciones.</li> <li>• .</li> </ul>											
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Con la encuesta de satisfacción ciudadana obtuvimos un porcentaje de la siguiente manera.</p> <table border="1" data-bbox="879 1089 1218 1333"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Encuesta satisfacción ciudadana %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>93.87%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99.74%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>96.02%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>99.83%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Encuesta satisfacción ciudadana %	2020	93.87%	2021	99.74%	2022	96.02%	2023	99.83%	
Año	Encuesta satisfacción ciudadana %											
2020	93.87%											
2021	99.74%											
2022	96.02%											
2023	99.83%											

	<b>Se evidencia con:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Encuesta de Satisfacción</li> </ul>	

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>								
<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="865 457 1230 602"> <tr> <td>2020</td> <td>290 colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>480 colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>493 colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>558 colaboradores</td> </tr> </table> <p>En la encuesta de clima organizacional 2022, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Enfoque a resultado y productividad”, un 92.81% positivo.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2024, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Enfoque a resultado y productividad”, un 88.34% positivo.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planilla de evaluación del desempeño 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> <li>Resultados estudio de clima organizacional 2022 y 2024.</li> <li></li> </ul>	2020	290 colaboradores	2021	480 colaboradores	2022	493 colaboradores	2023	558 colaboradores	
2020	290 colaboradores									
2021	480 colaboradores									
2022	493 colaboradores									
2023	558 colaboradores									
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En la encuesta de clima organizacional se presentan los siguientes resultados en la variable sobre Uso de Tecnología:</p>									

Año	Uso de tecnología
2020	No hay evidencia
2021	84.94%
2022	84.06%
2024	79.14%

**Se evidencia con:**

- Resultados estudio de clima organizacional 2021, 2022 y 2024.

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.

El éxito de las actividades formativas es indicado en la memoria institucional, al tomarse en cuenta al finalizar el año el cumplimiento del Plan de Capacitación formulado a principios de año.

El Nivel de cumplimiento del plan de capacitación anual es:

Año	Nivel de cumplimiento %
2020	41%
2021	88.04%
2022	100%
2023	100%

En la encuesta de clima del año 2022, obtuvimos un 90.31% en el área de capacitación especializada y desarrollo.

En la encuesta de clima del año 2024, obtuvimos un 86.38 % en el área de capacitación especializada y desarrollo.

También podemos destacar que hemos sido galardonados por el INAP en dos años consecutivos por nuestro alto desempeño en el indicador de gestión del SISMAP.

	<p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria institucional 2020, 2021, 2023.</li> <li>• Encuesta de clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Reconocimiento del INAP.</li> </ul>									
<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="865 467 1230 610"> <tr> <td>2020</td> <td>290 colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>480 colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>493 colaboradores</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>558 colaboradores</td> </tr> </table> <p>En la encuesta de clima organizacional 2022, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Enfoque a resultado y productividad”, un 92.81% positivo.</p> <p>También, contamos con un programa de reconocimientos a los líderes, equipos por cumplimiento de los objetivos institucionales realizado desde los años 2021-2022.</p>	2020	290 colaboradores	2021	480 colaboradores	2022	493 colaboradores	2023	558 colaboradores	
2020	290 colaboradores									
2021	480 colaboradores									
2022	493 colaboradores									
2023	558 colaboradores									

Año	Cantidad de colaboradores y departamentos	Tipo de reconocimiento
2021	1	Empleado por antigüedad
	1	Colaborador destacado del Año
	1	Líder del año
	1 departamento	Equipo del año
	1	Equipo con mejor desempeño en el trimestre
2022	21	Reconocimiento equipos con mejor desempeño trimestral
	12	Reconocimientos colaboradores con alto nivel compromiso y colaboración
	3	Equipo del año (Mejores resultados en el PEI Y POA)
	1	Antigüedad en el servicio
	1	Líder del año
	1	Colaborador destacado del año
	1	Orientación en el servicio
	1	Orientación en el servicio y alta productividad
	1	Equipo del año
	1	Espíritu de trabajo en equipo
	1	Milla Extra

Se realizaron reconocimientos a los equipos por cumplimiento de los objetivos institucionales realizado desde los años 2022-2023.

Reconocimiento	Nombre del ganador
Primer Lugar Categoría A	Departamento de RRHH
Primer Lugar Categoría B	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones
Primer Lugar Categoría C	Oficina de Libre Acceso a la Información
Segundo Lugar Categoría A	Departamento del Sistema de Reparto
Segundo Lugar Categoría B	Departamento Financiero
Segundo Lugar Categoría C	Departamento de Autoseguro

**Se evidencia con:**

- Planilla de evaluación del desempeño 2020, 2021, 2022 y 2023.
- .

**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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<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 realizado acciones para contribuir 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</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

	<p>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 del Hemocentro y convirtieron en donadores activos de sangre.</p> <p>Por igual la DGJP en coordinación con el Ministerio de Agricultura, impartió una charla para nuestro público en general (Jubilados y Pensionados) “Como cultivar huertos caseros”, la misma, se realizó en marzo 2024.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y nota de prensa de la actividad.</li> <li>• Capturas de las redes sociales con las campañas.</li> <li>• Fotos del Programa de almuerzo.</li> <li>• Fotos día del envejeciente.</li> <li>• Fotos Campaña de Donación Voluntaria de Sangre”.</li> <li>• Fotos charla “Como cultivar huertos caseros”</li> <li>•</li> </ul>	
<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</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>



	<p>de nuestros colaboradores. En nuestras diferentes oficinas tenemos sillas de ruedas para ser utilizadas por nuestros usuarios.</p> <p>También la DGJP al tener una población de ciudadanos tan vulnerable como son los adultos mayores, al visitar nuestras oficinas, la sede y la del Ensanche la Fe y algunas se trasladan de lugares muy lejanos, se decidió implementar la iniciativa de brindarles comida al mediodía todos los días, como también reestructurar el lugar de espera de Atención al Público.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y nota de prensa de las acciones.</li> <li>• Fotos y nota de prensa de la implementación del programa de almuerzo.</li> <li>• Fotos de la Reestructuración de la fachada.</li> </ul>	
<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>El viernes 10 de junio del 2022 en el área de parqueo de la sede principal de la DGJP, se realizó la entrega de una donación de tres zafacones clasificados por tipo de desechos a la junta de vecinos de Miraflores, y tres de los zafacones</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

	<p>adquiridos fueron ubicados en puntos estratégicos en la DGJP.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos visita de la Junta de Vecinos del Sector Miraflores.</li> <li>• Fotos de entrega de zafacones a la junta de vecinos de Miraflores.</li> </ul>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</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, 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. 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. 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. 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</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

	<p>periódicamente la campaña de “Datos Abiertos” y del 311.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y socialización de campaña de la ley 41-08.</li> <li>• Remisión de correos de socialización sobre comportamiento ético.</li> <li>• Código de ética institucional.</li> <li>• Informe de Resultados del portal de Transparencia.</li> </ul>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<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>El Departamento de Cooperación nacional e internacional en coordinación con Recursos Humanos el sábado 22 de octubre del 2022 realizó la primera jornada de reforestación en los humedales del Ozama en la hacienda estrella donde</p>	

	<p>participaron alrededor de 70 empleados de la DGJP y se plantaron 184 plantas.</p> <p>En el mes de junio de este año se realizó la limpieza de costas en la Playa de Nigua en San Cristóbal para seguir contribuyendo a nuestro a medio ambiente.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de actividades de responsabilidad social.</li> <li>• Fotos en redes sociales.</li> <li>• Correos invitación.</li> </ul>																																					
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Con la encuesta de satisfacción ciudadana para saber la opinión pública de nuestros clientes externos, obtuvimos un porcentaje de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="940 683 1157 894"> <thead> <tr> <th colspan="2">Accesibilidad</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.34%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>96.43%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>99.88%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="940 935 1157 1146"> <thead> <tr> <th colspan="2">Eficacia y Confiabilidad</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>99.99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.87%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95.82%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>99.88%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="940 1182 1157 1380"> <thead> <tr> <th colspan="2">Capacidad de Respuesta</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>99.70%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99.20%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95.75%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>99.59%</td> </tr> </tbody> </table>	Accesibilidad		Año	Porcentaje	2021	100%	2022	99.34%	2023	96.43%	2024	99.88%	Eficacia y Confiabilidad		Año	Porcentaje	2021	99.99%	2022	99.87%	2023	95.82%	2024	99.88%	Capacidad de Respuesta		Año	Porcentaje	2021	99.70%	2022	99.20%	2023	95.75%	2024	99.59%	
Accesibilidad																																						
Año	Porcentaje																																					
2021	100%																																					
2022	99.34%																																					
2023	96.43%																																					
2024	99.88%																																					
Eficacia y Confiabilidad																																						
Año	Porcentaje																																					
2021	99.99%																																					
2022	99.87%																																					
2023	95.82%																																					
2024	99.88%																																					
Capacidad de Respuesta																																						
Año	Porcentaje																																					
2021	99.70%																																					
2022	99.20%																																					
2023	95.75%																																					
2024	99.59%																																					

	<p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de Satisfacción.</li> <li>•</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>En el 2022 dando cumplimiento al plan de acción de la política ambiental y responsabilidad social, se realizaron actividades con relación a las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso del agua</li> <li>- Ahorro de energía</li> <li>- Reciclaje y deposición de desechos solidos</li> <li>- Responsabilidad social</li> </ul> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de actividades política ambiental y responsabilidad social 2022.</li> <li>• Plan de acción actividades política ambiental y responsabilidad social.</li> </ul>	<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 en 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>No se evidencian mediciones.</p>

	<p>En el área de parqueo de la sede principal de la DGJP, se realizó la entrega de una donación de tres zafacones clasificados por tipo de desechos a la junta de vecinos de Miraflores, y tres de los zafacones adquiridos fueron ubicados en puntos estratégicos en la DGJP. Igualmente se logró la reparación de aceras en los alrededores de la institución.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos visita de la Junta de Vecinos del Sector Miraflores.</li> <li>• Fotos de entrega de zafacones a la junta de vecinos de Miraflores.</li> <li>• Fotos aceras.</li> </ul>	
<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 institución da seguimiento a las noticias en los diferentes medios de comunicación, donde valida en nivel y la cantidad de informaciones tanto positiva como negativas.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de informaciones de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</li> <li>• Notas de prensa de presencia de los medios de comunicación.</li> <li>• Informe cobertura de medios de comunicación.</li> </ul>	<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 programas/proyectos específicos para emplear</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 Barrial (CPADB), regaló un andador a colaboradora discapacitada.</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

<p>a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</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 y la Sede. 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, actualizarles los datos y brindándoles el servicio del dispensario médico a los ciudadanos. Estas acciones se evidencian con fotografías.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de entrega de almuerzos.</li> <li>• Fotos de entrega de andador.</li> <li>• Fotos de pago.</li> <li>• Estadísticas visitas al dispensario.</li> </ul>	
<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>El Departamento de Recursos Humanos conformó equipos de trabajos para la incorporación de nuevas prácticas y organizar grupos focales en el año 2022 para proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.</p> <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.</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

Organizamos capacitaciones para los colaboradores a cargo del MH, sobre el Sistema TRANSDOC; el mismo 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.

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.

Por igual en el 2023 realizamos 6 intercambios interinstitucionales (benchmarking), con diferentes instituciones de la administración pública, con la finalidad de compartir buenas prácticas y experiencias en la búsqueda de la excelencia y mejora continua en la gestión de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos/clientes.

**Se evidencia con:**

- Creaciones de mesas de trabajo como grupos focales y buenas prácticas o benchmarking.
- Programa, socialización y relación del personal participante, del entrenamiento cruzado.
- Registro participantes de las charlas.
- Correos convocatorias de las reuniones.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros y fotos de benchmarking.</li> </ul>	
<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>En el año 2022 fueron ejecutadas las siguientes jornadas de salud y la cantidad de personas que participaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Charla salud bucal-15.</li> <li>-Jornada odontológica-87.</li> <li>-Consulta general y Nutrición para todo el personal-23.</li> <li>- Charla de HTA y Jornada Cardiovascular 81.</li> <li>- Charla de Cáncer de Mama 31.</li> <li>- Jornada de PSA 38.</li> <li>- Jornada de Sonomamografía 33.</li> <li>- Charla Estilo de Vida Saludable y Operativo 47.</li> </ul> <p>En busca de asegurar las condiciones ambientales de trabajo en la institución incluyendo el cuidado de la salud y la seguridad laboral, nuestro comité mixto de seguridad ha elaborado su plan de trabajo del 2022, donde se han realizado las siguientes actividades para procurar el bienestar y seguridad de nuestros colaboradores. Se llevaron a cabo las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de trabajo comité de seguridad.</li> <li>-Actas y minutas de reunión.</li> </ul>	

- Comité de emergencias y brigadistas DGJP.
- Correos indicando las áreas donde se encuentran los botiquines.
- Solicitudes de mantenimiento a los extintores y la identificación de estos.
- Levantamiento necesidades ORN.
- Cierre proyecto SISO.
- Material socializado a los colaboradores sobre el proceso de evacuación ante cualquier eventualidad.

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.

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).

En torno a las formaciones se ha dotado a los servidores de conocimientos sobre salud y seguridad ocupacional mediante charla de Seguridad y Salud en el Trabajo y otros temas relacionados impartido por el MAP y el INFOTEP.

En el 2021 realizamos jornada de vacunación contra el covid-19, donde fueron se aplicaron 187 vacunas de la primera y segunda dosis a nuestros colaboradores.

Se ejecutaron dos (2) jornadas de salud impactando a 152 colaboradores. Estas jornadas facilitaron la realización de las siguientes pruebas:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba de glucosa</li> <li>• Presión</li> <li>• Temperatura</li> <li>• Frecuencia cardiaca.</li> </ul> <p>Desde el 2019 contamos con un dispensario médico y un personal profesional que nos garantiza atender situaciones de salud dentro del edificio.</p> <p>Relación de pacientes internos y externos atendidos en el dispensario médico se detallan a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="884 565 1211 776"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Pacientes atendidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>742</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>2,294</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>604</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>1,049</td> </tr> </tbody> </table> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de pacientes que visitan el dispensario médico.</li> <li>• Operativo de vacunación.</li> <li>• Registro de participantes y fofos de la charla del SISTAP.</li> <li>• Inventario de medicamentos manejados por el Dispensario Médico.</li> <li>• Programa de bienestar emocional.</li> <li>• Correo de prevención COVID-19.</li> <li>• Fotos escalera de emergencia y rutas de evacuación.</li> </ul>	Año	Pacientes atendidos	2020	742	2021	2,294	2022	604	2023	1,049	
Año	Pacientes atendidos											
2020	742											
2021	2,294											
2022	604											
2023	1,049											
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente,	En el 2022 dando cumplimiento al plan de acción de la política ambiental y responsabilidad social, se	No se evidencian mediciones.										

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>realizaron actividades con relación a las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso del agua</li> <li>- Ahorro de energía</li> <li>- Reciclaje y deposición de desechos solidos</li> <li>- Responsabilidad social</li> </ul> <p>En el 2021 la División de Relaciones Interinstitucionales 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.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de entrega de cajas de reciclaje.</li> <li>• Política Ambiental y Responsabilidad Social.</li> <li>• Plan de acción actividades política ambiental y responsabilidad social.</li> <li>• Informe de actividades política ambiental y responsabilidad social 2022.</li> </ul>	
---	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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:</p> <p>Civil, Pensión por Cotizaciones, Glorias del Deporte, Pabellón de la Fama, Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Policía Nacional, Supervivencia y Solidaria.</p> <p>2020, 157,703                  2021: 174,906                  2022: 198,745                  2023: 220,414                  Marzo 2024: 229,057</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>2020: 88%                  2021: 95%                  2022: 92%</p> <p>En cuanto al nivel de satisfacción respecto a los compromisos de calidad es de:</p>	

Compromisos de Calidad	
Año	Porcentaje
2020	93.87%
2021	100%
2022	99.74%
2023	95.82%
<b>Prom. General= 97.35%</b>	

En cuanto al nivel de satisfacción ciudadana general de los servicios ofrecidos es de:

Indice General de Satisfacción	
Año	Porcentaje
2020	99.80%
2021	99.10%
2022	96.02%
2023	99.83%
<b>Prom. General= 98.68%</b>	

**Se evidencia con:**

- Boletines estadísticos.
- Informe Encuestas de Satisfacción Ciudadana.
- Informe evaluación CCC.

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

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 2020 al 2022 a 735,387 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, Supervivencia y Solidaria).

2020, 157,703  
2021: 174,906

	<p>2022: 198,745 2023: 220,414 Marzo 2024: 229,057</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines estadísticos.</li> </ul>	
<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 ese sentido hemos realizado dos encuentros para adquirir buenas prácticas, el primer encuentro fue con DIEGECOG, para adquirir buenas prácticas sobre la postulación del Premio Nacional a la Calidad y con el Sistema Nacional de Emergencia (9-1-1) para adquirir un sistema de recursos humanos.</p> <p>Por igual en el 2023 realizamos 6 intercambios interinstitucionales (benchmarking), con diferentes instituciones de la administración pública, con la finalidad de compartir buenas prácticas y experiencias en la búsqueda de la excelencia y mejora continua en la gestión de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación en el POA.</li> <li>• Diseño Programa de Intercambio</li> <li>• Interinstitucional Promover Buenas Prácticas.</li> <li>• Comunicación de Solicitud del Benchmarking.</li> </ul>	<p>No se evidencian mediciones.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de la visita.</li> <li>• Registro de participantes.</li> </ul>											
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En el año 2023 se creó el procedimiento Gestión y Monitoreo de Acuerdos Interinstitucionales. Medimos la efectividad y grado de cumplimiento de los acuerdos y contratos interinstitucionales con la finalidad de impulsar la gestión efectiva, validando beneficio a las organizaciones y la sociedad, realizamos controles de seguimiento mediante una matriz de control de acuerdos, por igual informes semestrales.</p> <p>Acuerdos ejecutados:</p> <p>2023: 17 acuerdos.</p> <p>Junio 2024: 17 acuerdos.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gestión y Monitoreo de Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>• Matriz de Control de Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>• Informe de Acuerdos Vigentes.</li> </ul>											
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Producto de la Carta Compromiso, nos han evaluado los compromisos asumidos en los últimos años de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="827 1195 1251 1354"> <thead> <tr> <th colspan="2">Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>99.99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>	Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano		Año	Porcentaje	2021	99.99%	2022	98%	2023	96%	
Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano												
Año	Porcentaje											
2021	99.99%											
2022	98%											
2023	96%											



En el Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores que lo miden.

Cuadro de Mando Integral							
Año	SISMAP	ITICGE	NOBACI	LEY 200-04	IGP	Contratación es Públicas	SISANOC (Gobierno Central)
2020	92%	78%	N/A	89%	95%	93%	N/A
2021	88%	82%	19%	100%	100%	99%	98%
2022	83%	71%	88%	100%	96%	99%	88%
2023	86%	71%	88%	100%	99%	97%	N/A
2024	88%	25%	90%	98%	99%	79%	94%

Los resultados se reflejan a continuación:

Con relación a SISCOMPRAS, obtuvimos:

2020: 94.37%

2021: 92.50%

2022: 99.45%

2023: 97.20 %

2024 (junio): 86.31%

**Se evidencian 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.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Eficiencia de la organización en términos de:																																
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<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="747 370 1297 607"> <thead> <tr> <th>Resultados Plan Operativo Anual (POA) 2020-2024</th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>91%</td> <td>92%</td> <td>92%</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>94%</td> <td>96%</td> <td>96%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>96%</td> <td>91%</td> <td>87%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>96%</td> <td>95%</td> <td>87.52%</td> <td>91.75%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94.65%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA.</li> <li>• Memoria Institucional Anual.</li> </ul>	Resultados Plan Operativo Anual (POA) 2020-2024	T1	T2	T3	T4	2020	91%	92%	92%	77%	2021	94%	96%	96%	95%	2022	96%	91%	87%	95%	2023	96%	95%	87.52%	91.75%	2024	94.65%				
Resultados Plan Operativo Anual (POA) 2020-2024	T1	T2	T3	T4																												
2020	91%	92%	92%	77%																												
2021	94%	96%	96%	95%																												
2022	96%	91%	87%	95%																												
2023	96%	95%	87.52%	91.75%																												
2024	94.65%																															
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>		<p>No se evidencian mediciones.</p>																														
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>En la DGJP hemos realizado acciones y diseñamos un programa de intercambio interinstitucional en el para promover la incorporación de buenas prácticas y para ello se conformaron mesas de trabajo realizando lluvia de ideas con temas que requieran la incorporación de estas, implantadas por organizaciones del sector público y que pueden ayudar a obtener mejores resultados. Además, se realizó un informe de resultados producto de las mesas de trabajo.</p> <p>Por igual en el 2023 realizamos 6 intercambios interinstitucionales (benchmarking), con diferentes instituciones de la administración pública, con la finalidad de compartir buenas prácticas y experiencias en la búsqueda de la excelencia y</p>	<p>No se evidencian mediciones.</p>																														

	<p>mejora continua en la gestión de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación Participantes y Plan de Trabajo.</li> <li>• Registro de participantes, fotos y buenas prácticas identificadas en el Benchmarking</li> <li>• Informe de Resultados en Mesa Técnica.</li> <li>• Comunicación de Solicitud del Benchmarking.</li> <li>• Foto de la visita.</li> <li>• Registro de participantes.</li> </ul>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Medimos la efectividad y el cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales, en el 2023 creamos un procedimiento Gestión y Monitoreo de Acuerdos Interinstitucionales. Medimos la efectividad y grado de cumplimiento de los acuerdos y contratos interinstitucionales con la finalidad de impulsar la gestión efectiva, validando beneficio a las organizaciones y la sociedad, realizamos controles de seguimiento mediante una matriz de control de acuerdos, por igual informes semestrales.</p> <p>Acuerdos ejecutados:</p> <p>2023: 17 acuerdos.</p> <p>Junio 2024: 17 acuerdos.</p> <p><b><u>Se evidencia con:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gestión y Monitoreo de Acuerdos Interinstitucionales.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Control de Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>• Informe de Acuerdos Vigentes.</li> </ul>	
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 &amp; la TSS establecieron un acuerdo de interoperabilidad para facilitar el intercambio de la información entre instituciones. Asimismo, está en proceso de gestión de las normativas relacionadas con automatización de los servicios como también de desarrollo de software en el estado.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de cooperación interinstitucional DGJP &amp; TSS.</li> <li>• Informe técnico de Interoperabilidad DGJP &amp; TSS.</li> <li>• Certificación NORTIC A4:2014.</li> <li>• Formulación del Proyecto NORTIC A5:2019.</li> <li>• Gestión de la certificación NORTIC A6.</li> </ul>	No se evidencian mediciones.
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>Asimismo, por dos años consecutivos hemos recibido un reconocimiento por parte DIGEIG por obtener un 100% de cumplimiento de los estándares de transparencia.</p>	

	<p>Por igual a inicios del año 2024 recibimos la Certificación al Nivel de Excelencia: Sello CAF+300.</p> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparativa obtención de certificaciones NORTIC 2019-2021.</li> <li>• Certificación INAP Invitación/Fotos.</li> <li>• Certificación Sello CAF+300.</li> <li>• Informe de Evaluación Certificación Sello CAF+300.</li> <li>• Fotos de entrega.</li> </ul>																																									
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<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="768 688 1331 951"> <thead> <tr> <th colspan="4">MINISTERIO DE HACIENDA</th> </tr> <tr> <th colspan="4">DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES</th> </tr> <tr> <th colspan="4">DEPARTAMENTO FINANCIERO</th> </tr> <tr> <th>AÑO</th> <th>PRESUPUESTO VIGENTE</th> <th>VALOR EJECUTADO</th> <th>PORCENTAJE DE EJECUCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>331,757,985.00</td> <td>277,419,448.11</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>451,149,487.00</td> <td>427,268,487.61</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>555,747,839.00</td> <td>553,948,838.08</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>584,373,642.00</td> <td>581,103,921.72</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>616,513,962.50</td> <td>612,290,911.03</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>621,847,220.00</td> <td>252,193,793.62</td> <td>41%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Se evidencia con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> </ul>	MINISTERIO DE HACIENDA				DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES				DEPARTAMENTO FINANCIERO				AÑO	PRESUPUESTO VIGENTE	VALOR EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCION	2019	331,757,985.00	277,419,448.11	84%	2020	451,149,487.00	427,268,487.61	95%	2021	555,747,839.00	553,948,838.08	100%	2022	584,373,642.00	581,103,921.72	99%	2023	616,513,962.50	612,290,911.03	99%	2024	621,847,220.00	252,193,793.62	41%	
MINISTERIO DE HACIENDA																																										
DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES																																										
DEPARTAMENTO FINANCIERO																																										
AÑO	PRESUPUESTO VIGENTE	VALOR EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCION																																							
2019	331,757,985.00	277,419,448.11	84%																																							
2020	451,149,487.00	427,268,487.61	95%																																							
2021	555,747,839.00	553,948,838.08	100%																																							
2022	584,373,642.00	581,103,921.72	99%																																							
2023	616,513,962.50	612,290,911.03	99%																																							
2024	621,847,220.00	252,193,793.62	41%																																							
<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.