



DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024



ELABORADO POR:
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Equipo Directivo y Encargados de Áreas de la DGJP

Juan Rosa	Director General
Félix Joel Almonte	Subdirector General/Director Interino Administrativo y Financiero
Rosa Emilia Ventura	Directora de Servicios y Trámites de Pensiones
Nimio Carvajal	Director de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto
Edgar Ramírez	Encargado Departamento Administrativo Financiero
Pablo Cavallo	Encargado División Servicios Generales
Fausto de la Rosa	Encargado División de Compras y Contrataciones
Carmen Gómez	Encargada División Financiera
Pedro Correa	Encargado Departamento Jurídico
Heidi Marranzini	Encargada Oficina Libre Acceso a la Información
Maria Fadón	Encargada Departamento de Recursos Humanos
Santiago Guillermo V.	Encargado Departamento Planificación y Desarrollo
José Odalis Gil	Encargado División Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Isabel Jáquez	Encargada División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
Hector Luzón	Encargado División Comunicaciones
Carolina Corniel	Encargada División de Tecnologías de la Información y Comunicación
Daniel Núñez	Encargado Departamento Tramitación y Análisis
Ana Torrez	Encargada División Análisis de Solicitudes de Pensiones
Rafael Rodríguez	Encargada División Modificación de Pensiones
Alfredo Reyes	Encargado División Validación y Registro Instrumentos Legales
Margarita Peralta	Encargada Departamento de Gestión de Servicios
Diego Rivas	Encargado División Call Center y Servicios Electrónicos
Francia de los Santos	Encargada División Atención al Público
Rafael Colón	Encargado Departamento Gestión Financiera de Pensiones
Vilma Reyes	Encargada División Nóminas de Pensionados
Oscar Feliz	Encargada División de Pagos
Jeannette Polanco	Encargada División Presupuesto de Pensiones
Maria Nina	Encargada División Seguimiento Sistema de Reparto
Julibeth Rojas	Encargado División de Archivo y Custodia de Expedientes
Rosalín Moní	Encargada División Control de Supervivencia

Equipo de Trabajo

Dirección General

Juan Rosa, Director General.
Felix Joel Almonte, Subdirector General.

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santiago Guillermo, Encargado Departamento Planificación y Desarrollo.
Isabel Jaquez, Encargada División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.
Elianny Gell, Analista de Planificación.
Jedenson Contreras, Analista de Planificación.

Integrantes Ejes Estratégicos:

María Fadón
José Manuel Abreu
Michelle Caro
Felix Joel Almonte
Heidi Vílchez
Carolina Corniel
Edgar Ramírez
Katherine Acosta
Simón Soriano
Anneris Hernández
Melissa Escoto
Hector Marte Luzón
Esmeralda Andújar
Paola Valerio
Alba Beltré

Diego Rivas
Margarita Peralta
Ramón Fernández
Rosa Ventura
Pedro Correa
Oscar Felix
Brixaida Arias
Vilma Ynmaculada Reyes
Jose Nicolás Pérez Paulino
Rafael David Colón
Julibeth Rojas
Nimio Carvajal
Maria Isabel Nina
Rosalin Moní.

Tabla de Contenido

Presentación	1
Introducción	2
I. Informaciones Generales	4
1.1 Marco Legal	4
1.2 Funciones Principales de la Institución	6
1.3 Estructura Organizativa	7
1.4 Grupos de Interés	8
II. Metodología Aplicada	10
III. Diagnóstico Institucional.....	12
3.1 Análisis situacional	12
3.1.1 Diagnóstico Inicial	12
3.2 Análisis del Entorno	13
3.2.1 Evaluación Interna	17
3.2.2 Evaluación Externa	17
3.2.3 Análisis FODA.....	18
IV. Direccionamiento Estratégico Institucional	22
4.1 Misión, Visión y Valores	22
4.2 Vinculación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).....	23
4.3 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	24
4.4 Ejes y Objetivos Estratégicos.....	26
.....	
Eje Estratégico 1. Administración Efectiva del Sistema Previsional Público	28
Eje Estratégico 2. Fortalecimiento Institucional	33
Eje Estratégico 3. Calidad en el Servicio	40
Eje Estratégico 4. Comunicación Institucional.....	45
V. Metodología de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación	50
VI. Anexos	56
6.1 Siglas	56
6.2 Glosario.....	57
6.3 Referencias.....	60

Presentación



Con gran placer presento ante la comunidad dominicana la misión y visión de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) plasmadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

Dicho plan ha sido elaborado a partir de cuatro focos (ejes) estratégicos que son:

- Administración Efectiva del Sistema Previsional Público
- Fortalecimiento Institucional
- Calidad en el Servicio
- Comunicación Institucional

La elaboración del PEI está inspirada primero, en los más altos conceptos gerenciales de la presente gestión y segundo, como resultado de la consulta del marco legal (leyes, Reglamentos de Leyes, Resoluciones) que regula a la DGJP y el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Este plan estratégico está vinculado al Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Hacienda a través del eje estratégico: Fortalecimiento de la Gestión de Pasivos Contingentes y Riesgos Fiscales.

Agradezco infinitamente la colaboración de los líderes de cada foco estratégico, así como sus integrantes guiado de la mano del Departamento de Planificación y Desarrollo, que han culminado con éxito esta importante herramienta administrativa que nos guiará desde hoy hasta el 2024.

Exhorto a todo el personal de la DGJP a integrarse con entusiasmo a las acciones estratégicas identificadas en este Plan Estratégico Institucional de tal manera que contribuyamos a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios garantizando oportunamente los derechos previsionales de los afiliados, jubilados y pensionados.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Rosa'.

Lic Juan Rosa
Director General

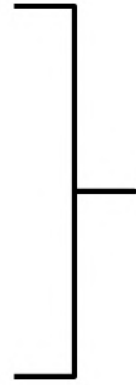
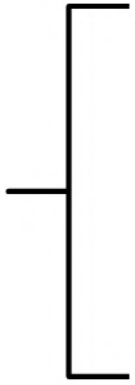
Introducción

La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estados (DGJP) es una dependencia desconcentrada del Ministerio de Hacienda que tiene la responsabilidad de administrar efectivamente el Sistema Previsional Público de la Seguridad Social, gestionando todos los aspectos concernientes a la recepción y análisis de solicitudes, así como el pago de las pensiones a cargo del Estado. Adquiere la categoría de Dirección General en el año 2006 con la promulgación de la Ley No. 494-06 de Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda, (hoy Ministerio de Hacienda) con la finalidad de atender las prestaciones de jubilaciones y pensiones amparadas bajo el Sistema de Reparto, además de monitorear el comportamiento de las entidades que forman parte del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS).

En el transcurso de estos quince años, bajo la sombrilla del Ministerio de Hacienda, se han desarrollado mecanismos para garantizar la prestación de servicios y el pago de la nómina de pensionados bajo los mejores estándares de calidad. Sin embargo, luego de hacerse efectiva la desconcentración administrativa financiera durante el año 2019, se asumieron funciones y responsabilidades adicionales que han significado grandes desafíos para la organización. El año 2021 encuentra a la DGJP inmersa en un profundo proceso de transformación en la gestión, justificada principalmente por múltiples cambios sociales, políticos, en su base legal y en el alcance de su accionar. Por ello, hemos asumido la planificación estratégica como un proceso clave en la adopción una filosofía de gestión orientada al cambio y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Con este enfoque, nos embarcamos en un profundo proceso de evaluación y análisis cuyas conclusiones deberían permitirnos la formulación de nuestro Plan Estratégico Institucional, el cual contendrá las principales ejecutorias que marcaran nuestro accionar durante el periodo 2021-2024. Es decir que en el presente documento hemos plasmado los principales aspectos sobre los cuales se enfocará la gerencia, con el objetivo de alcanzar el fortalecimiento institucional que requiere la DGJP para garantizar una administración efectiva del Sistema Previsional y una prestación de servicios con atributos *de calidad* que satisfagan las expectativas de los usuarios *justo a tiempo*. Todo ello contenido dentro del marco de la transparencia y la comunicación efectiva con cada uno sus grupos de interés.

*Informaciones
Generales*



I. Informaciones Generales

1.1 Marco Legal

- **Constitución de la República**, proclamada el 13 de junio de 2015.
- **Ley No. 590-16**, Ley Orgánica de la Policía Nacional, promulgada el **15 de julio del 2016**.
- **Ley No.177-09** que otorga amnistía a todos los empleadores públicos y privados, sean personas físicas o morales, con atrasos u omisiones en el pago de las cotizaciones relativas a los aportes del trabajador y las contribuciones del empleador al Sistema Dominicano de Seguridad Social, que hayan estado operando durante la vigencia de la Ley No. 87-01, promulgada el **22 de junio del 2009**.
- **Ley No.188-07**: Que introduce modificaciones a la Ley No. 87-01, promulgada el **9 de agosto del 2007**.
- **Ley No. 494-06**, de fecha 27 de diciembre de 2006, sobre la Organización del de la **Secretaría de Estado de Hacienda (hov Ministerio de Hacienda)**, promulgada el **27 de diciembre del 2006**.
- **Ley No.16-06**, del 10 de febrero de 2006, que dispone pensionar a los expresidentes y exvicepresidentes constitucionales de la República y a las viudas y viudos de estos, promulgada el **10 de febrero del 2006**.
- **Ley No. 370-05** que modifica tanto, el Artículo 1 de la Ley No. 87-01, del 9 de mayo del 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, como la Ley No. 340-98, de 14 de agosto de 1998, que crea el Instituto de Previsión Social del Congresista Dominicano, promulgada el **20 de septiembre del 2005**.
- **Ley No. 137-01**, de fecha 27 de junio del 2001, que dispone pensionar, conforme a la ley vigente, a todos los militares y policías que se encuentran fuera de las filas de cualquier rama castrense o policial, que participaron en la gloriosa guerra del 24 de abril del 1965, promulgada el **9 de agosto del 2001**.
- **Ley No. 87-01**, de fecha 9 de mayo de 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), promulgada el **9 de mayo del 2001**.
- **Ley No. 85-99**, de fecha 6 de agosto del 1999, que otorga pensiones del Estado a toda persona que haya sido exaltada al Salón de la Fama del Deporte Nacional, y aquellos atletas que hayan logrado poner en alto el nombre de la República, tanto en el país como en el extranjero, promulgada el **6 de agosto del 1999**.
- **Ley No.352-98**: Sobre Protección de la Personas Envejecientes, promulgada el **15 de agosto del 1998**.
- **Ley No. 379-81**, de fecha 11 de diciembre de 1981, que establece un nuevo régimen de Jubilaciones y Pensiones Civiles del Estado Dominicano para los Funcionarios y Empleados públicos, promulgada el **11 de diciembre del 1981**.

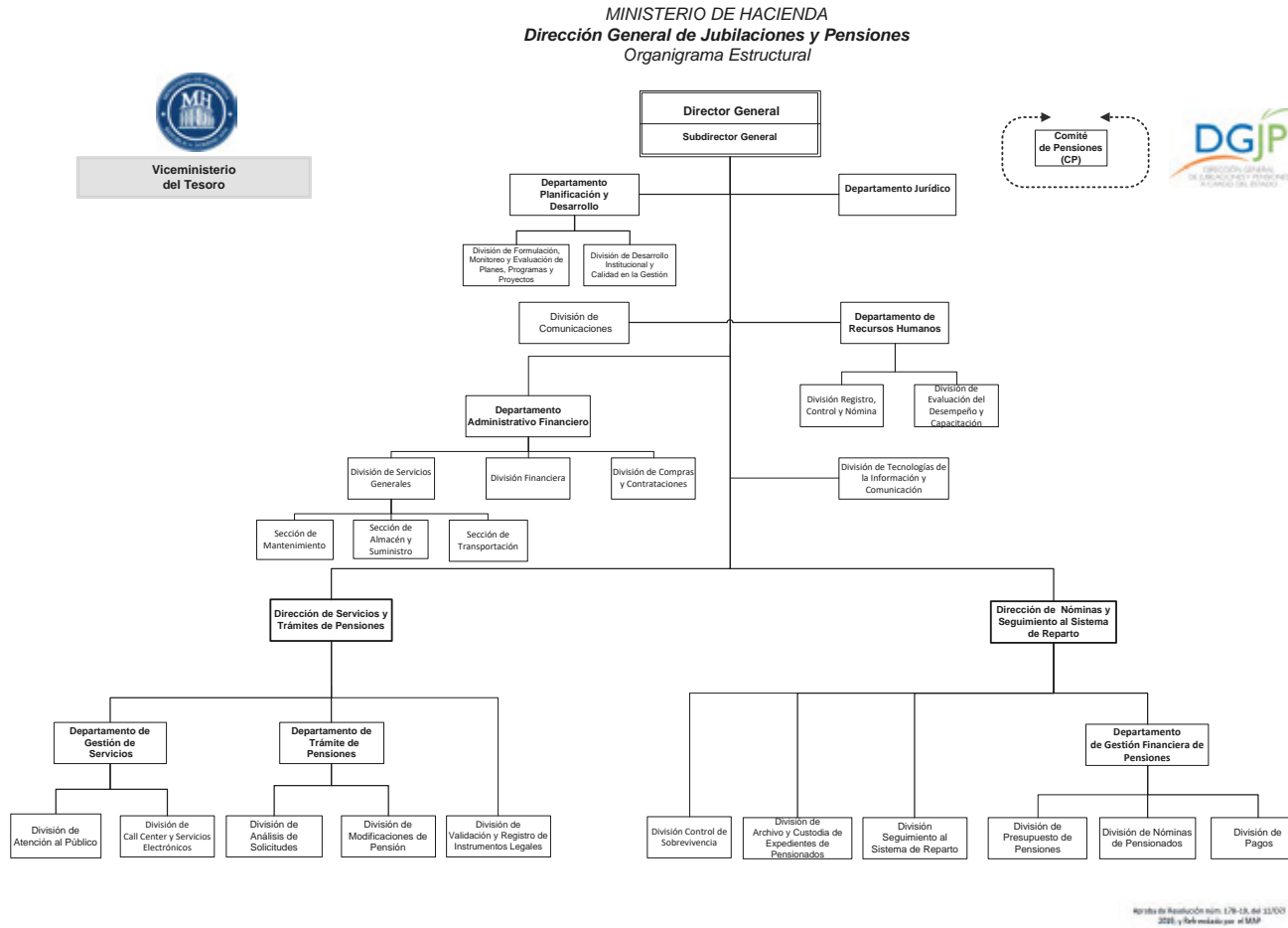
- **Ley No. 275-81**, de fecha 8 de mayo del 1981, que autoriza al Poder Ejecutivo a conceder pensiones del Estado a toda persona que haya sido exaltada al Salón de la Fama del Deporte Nacional, promulgada el **8 de mayo del 1981**.
- **Ley No. 1896**, del 30 de agosto del 1948, sobre **Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS)**, promulgada el **30 de agosto del 1948**. Derogada por la Ley No. 397-19 que crea el IDOPRIL y transfiere la administración de las pensiones a la DGJP.
- **Decreto No. 489-07**, que aprueba el Reglamento Orgánico Funcional de la Secretaría de estado de Hacienda, hoy Ministerio de Hacienda, dado en fecha el **30 de agosto del 2007**.
- **Decreto No. 1372-04**, que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley No.352-98 del 15 de agosto del 1996 sobre Protección de las Personas Envejecientes, dado en fecha **25 de octubre del 2004**.
- **Decreto No. 68-82**, del 18 de agosto de 1982, que establece que ninguna persona podrá desempeñar simultáneamente más de un puesto de trabajo remunerado, ni recibirá más de un sueldo por prestación de servicios a la administración pública, dado en fecha el **18 de agosto del 1982**.
- **Reglamento No. 969-02** de Pensiones del Régimen Contributivo, aprobado por el Poder Ejecutivo el **19 de diciembre del 2002**.
- **Resolución No. 437-20**, del 18 de noviembre de 2020, sobre procesos operativos para las Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos y Planes Sustitutivos. Sustituye las resoluciones 388-17 y 434-20.
- **Resolución No. 178-2019**, que aprueba la Estructura Organizativa de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, dado en fecha el **12 de julio del 2019**.
- **Resolución No. 203-2018**, que aprueba el Manual de Descripción de Cargos de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, dada el **30 de octubre del 2018**.
- **Resolución No. 1651-2007**, del 5 de julio de 2007, que aprueba el Reglamento del Fondo de Retiro, Pensiones y Jubilaciones del Poder Judicial, emitida por la Suprema Corte de Justicia, y sus modificaciones, dada el 1ro. de enero, 1999.
- **Resolución No.422-04** del 8 de junio del 2017 del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) que dispone del Seguro de Salud para los pensionados, dada en fecha **8 de junio, 2017**.

1.2 Funciones Principales de la Institución

Las funciones principales que desempeña la DGJP son:

- a) Asesorar al Ministro de Hacienda en asuntos relacionados con los sistemas previsionales y de seguridad social.
- b) Llevar un registro actualizado de la información concerniente a los afiliados del Sistema de Reparto.
- c) Analizar y gestionar las solicitudes y modificaciones de jubilaciones y pensiones, que, según las distintas disposiciones legales, estén en la órbita de su competencia.
- d) Atender a los afiliados y público en general sobre consultas referentes al Sistema de Reparto.
- e) Mantener actualizada la nómina de pensionados y jubilados del Sistema de Reparto a efectos de posibilitar los respectivos pagos.
- f) Definir la política de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado e implementar y coordinar procesos, estableciendo estándares e indicadores que permitan evaluar el desarrollo de los distintos trámites.
- g) Administrar los activos y pasivos del Sistema de Reparto y proponer acciones que permitan una mejor rentabilidad, a efecto de asegurar los recursos destinados a atender las obligaciones previsionales a cargo del Estado.
- h) Monitorear la gestión del Sistema Dominicano de Seguridad Social, informar la situación en que se encuentra y de entenderse necesario, las acciones a tomar.
- i) Dar seguimiento a las deudas que las instituciones del Estado tengan con el Sistema de Seguridad Social e informar al Viceministro del Tesoro al respecto.
- j) Realizar la interpretación y aplicación de normas relacionadas con las funciones que se llevan a cabo en la Dirección General, emitir opinión y dictaminar sobre asuntos jurídicos relacionados.
- k) Liquidar las obligaciones de pago a favor de otros sistemas previsionales.

1.3 Estructura Organizativa

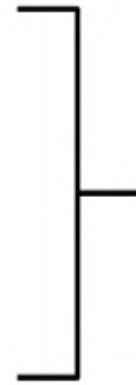
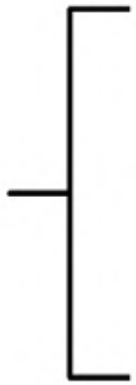


1.4 Grupos de Interés

Se identifican los siguientes grupos de interés como entidades relevantes para el accionar de la institución:

Grupos de Interés	Interés (A, M, B)	Influencia (A, M, B)	Calificación
Ministerio de Hacienda	A	A	1
Colaboradores (Empleados)	A	A	1
Afiliados al Sistema de Reparto (SR)	M	M	3
Afiliados en AFP con derechos adquiridos en el SR*	A	M	4
Jubilados y pensionados a cargo del Estado	A	A	1
Instituciones acreedoras de pensionados a cargo del Estado	A	B	3
Asociaciones y federaciones de jubilados y pensionados	M	B	3
Poder Ejecutivo	M	A	2
Congreso Nacional	B	M	3
Instituciones del Sistema Dominicano de la Seguridad Social	M	A	2
Instituciones centralizadas y descentralizadas del Estado	M	B	3
Instituciones proveedoras del Estado	A	M	4
Comunidad/Entorno	B	B	3
Organismos internacionales de la Seguridad Social	B	B	3
Prensa y medios de Comunicación	A	M	4
Banco de Reservas	M	B	3

*Metodología
Aplicada*



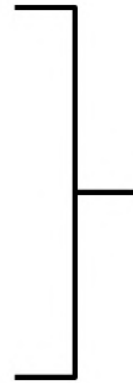
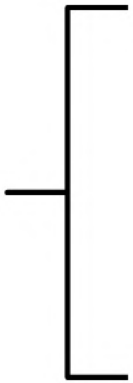
II. Metodología Aplicada

Para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) del periodo 2021-2024, se tomó como punto de partida la visión e iniciativas del nuevo equipo de dirección, así como la evaluación de los logros alcanzados con la ejecución de las estrategias contempladas en el PEI precedente, formulado para los años de 2017 a 2021. Dichos resultados sirvieron de referencia para iniciar un proceso de consulta, tanto a lo interno como de las fuerzas externas, con el objetivo de visualizar hacia donde la gerencia debe dirigir el accionar de la institución en los próximos cuatro años.

Durante el proceso se aplicaron encuestas: de clima, para conocer las necesidades y expectativas de los colaboradores y, de satisfacción con el servicio, para identificar los requerimientos de los usuarios. Además de ello se levantó la matriz de grupos de interés relevantes en la cual también fue documentado qué esperan cada uno de ellos de la gestión de esta organización.

Con dichos insumos dimos inicio a un arduo proceso de análisis a través de la conformación de diferentes mesas de trabajo integradas por colaboradores claves de diferentes niveles, los cuales tuvieron la responsabilidad de definir una línea estratégica consensuada e integral cuya implementación pudiera dar respuestas a las principales problemáticas identificadas y generar impactos significativos en beneficio de nuestro público meta y demás interesados.

Diagnóstica
Institucional



III. Diagnóstico Institucional

3.1 Análisis situacional

3.1.1 Diagnóstico Inicial

El diagnóstico inicial fue levantado siguiendo los lineamientos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), enmarcados en las directrices de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan de Gobierno y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). Partiendo de ello se identificaron las principales problemáticas que afectan al segmento de la población que debemos atender y, en función de ello se definieron metas puntuales, las cuales pasarán a formar parte de los planes estratégicos sectoriales que serán formulados más adelante por el MEPyD como órgano rector.

En este levantamiento inicial, atendiendo su campo de acción, la DGJP enfocó su direccionamiento estratégico, entre otros aspectos, en el objetivo principal de solucionar una problemática de alto impacto social: *garantizar una fuente de ingreso suficiente y segura a los adultos mayores que tienen derechos adquiridos en el Sistema de Reparto y aquellos que hayan cotizado bajo la Ley No. 1896 (derogada por la Ley 397-19), así como a todas las personas expuestas a situaciones de pobreza y que no posean las condiciones necesarias para desempeñar alguna actividad económica que le permita generar su propio sustento (discapacitados, envejecientes indigentes, entre otros)*. Orientados en esa dirección, compilamos informaciones sobre las variables que representan mayores desafíos para que la institución pueda lograr su propósito, las cuales son detalladas a continuación.

Disolución del Instituto Dominicano del Seguro Social (IDSS)

La promulgación de la Ley 397-19, que disuelve el antiguo Instituto Dominicano del Seguro Social (IDSS), le confiere a la DGJP la responsabilidad de asumir las funciones de la Gerencia de Pensiones de la entidad disuelta y el control del Autoseguro creado por la Ley 87-01. Esto conlleva necesariamente la incorporación de nuevos procesos, habilitación de otros servicios y la apropiación de múltiples debilidades institucionales que afectaron dichas entidades durante décadas.

Otorgamiento y Pago de Pensiones Solidarias

A través de la Ley 87-01 se beneficia a personas con discapacidad, indigentes y/o en condiciones vulnerables con el derecho de acceder a una pensión solidaria a cargo del Estado equivalente al 60% del salario mínimo público. A pesar de que la Ley entró en vigencia a partir del año 2003, no ha sido hasta marzo del año 2020 cuando el Estado ha incorporado el pago de este beneficio a la nómina de pensionados. A enero 2021 han sido incluidas unas 10,170 pensiones con un monto de seis mil pesos (RD\$6,000.00), beneficiando igual número de personas.

Según los datos estadísticos de personas con discapacidad disponibles en fuentes oficiales, la información más reciente data del año 2015 en un informe publicado por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), en el cual indicaba que, de acuerdo con los datos

contenidos en el censo poblacional del año 2010, el 12.29% de la población, equivalente a 1,160,847 habitantes, manifestaba algún rasgo de discapacidad. Considerando que este segmento es el foco principal de las pensiones solidarias, esta información indica que las instituciones llamadas a atender este segmento de la población (desde sus distintos roles) tenemos un gran trabajo por delante, coordinando esfuerzos para identificar, depurar y dar respuestas que, además de satisfacer las metas del gobierno, contribuyan a disminuir los niveles de pobreza de las personas más afectadas por esta condición.

Limitaciones Presupuestarias para el Pago de la Nómina de Pensionados

Según datos estadísticos correspondientes al último trimestre del año 2020, más del 88% de la nómina de pensionados está compuesto por pensiones por debajo de los RD\$20,000, donde cerca del 74% corresponden a pensiones de RD\$10,000 o menos, mientras que el costo de la canasta familiar del primer quintil, según datos publicados por el Banco Central (BC) para el mismo periodo, asciende a RD\$21,610.57. Esta realidad crea uno de los mayores desafíos para el Estado dominicano en materia de reducción de los índices de pobreza de la población, en especial, la de adultos mayores. El Estado debe velar porque este segmento cuente con pensiones competitivas que les garantice ingresos suficientes para cubrir sus necesidades básicas.

El marcado desbalance que revelan los datos disponibles ponen de manifiesto la necesidad de un aumento sustancial en el gasto público para la cobertura social. La institución debe embarcarse en la realización de estudios económicos y de impacto que permitan estimar el monto del pasivo previsional en el mediano y largo plazo, como herramienta clave para elaborar proyecciones presupuestarias que, además de asegurar pensiones competitivas, contemple los ajustes por inflación correspondientes, según lo estipula la ley, garantizando así que el poder adquisitivo de los pensionados y jubilados se mantenga en el tiempo y permanezcan por encima de la línea de pobreza.

3.2 Análisis del Entorno

El análisis del entorno fue realizado contemplando el impacto de variables internas y externas sobre las principales problemáticas identificadas. En función de ello fueron consultados colaboradores, usuarios y otros grupos de interés relevantes con la finalidad de conocer de forma directa sus necesidades, expectativas y requerimientos en torno al quehacer de la organización.

Administración del Sistema Previsional Público

Las principales problemáticas identificadas bajo este proceso misional se relacionan, entre otros aspectos, con la ausencia de estudios actuariales que, de entrada, permitan conocer quiénes son y dónde se encuentran los afiliados activos del Sistema de Reparto y, en consecuencia, determinar qué debemos hacer para mantener una mejor interacción con estos como forma de garantizarles atención oportuna y efectiva. De igual forma, la falta de estos estudios dificulta la realización de proyecciones y estimaciones del impacto económico y social del pago de pensiones a cargo del Estado en el mediano y largo plazo, lo que serviría de base para garantizar una mejor calidad del gasto y evaluar

la posibilidad de otorgar más y mejores pensiones en favor de los beneficiarios del sistema.

Por otra parte, siendo la DGJP la entidad responsable de la administración del Sistema de Reparto y los diferentes planes de pensiones asumidos por el Gobierno Central, juega un rol demasiado pasivo dentro de las discusiones que se dan a lo interno del Sistema Dominicano de la Seguridad Social. Esta situación genera múltiples inconvenientes a lo interno de la organización porque en este entorno se analizan aspectos relevantes del sistema y se toman decisiones cruciales que impactan en gran medida los procesos internos, la prestación del servicio e incluso, la programación presupuestaria para el pago de pensiones. Esta realidad amerita que se encaminen acciones que le permita a la institución tener voz y voto dentro de las instancias que analizan las diferentes temáticas que afectan al sector y que, además de contribuir con soluciones integrales, pueda conocer con anticipación las resoluciones que emanan del consenso y así poder realizar los ajustes correspondientes de forma oportuna y ordenada.

Otra problemática importante que debemos tomar en cuenta dentro de este aspecto, son las fuertes restricciones para la interoperabilidad que poseen varias instituciones que resultan ser claves para que la DGJP pueda garantizar un uso más eficiente de los recursos puestos a su cargo. Esto dificulta el establecimiento de mecanismos de control en la base de datos de pensionados que faciliten la detección oportuna de fallecidos; la instauración de un régimen de consecuencias efectivo contra aquellos que violan las disposiciones legales vinculadas a la responsabilidad de la notificación de fallecimiento de pensionados; y una simplificación de trámites integral que involucre la interacción entre varias instituciones cuyo ejercicio de sus funciones convergen con las nuestras.

Esta situación genera la necesidad imperiosa de que la DGJP gestione la concertación de alianzas de cooperación fuertes que faciliten una fluida interacción con entidades relevantes para garantizar la obtención de información de calidad que contribuyan a superar las debilidades internas ya mencionadas y a viabilizar la prestación del servicio.

Desafíos a considerar:

- Estimación del pasivo previsional del Estado en el mediano y largo plazo para determinar el impacto del pago de pensiones en el gasto social.
- Creación de mecanismos que permitan la identificación y una fluida interacción con los afiliados activos al Sistema de Reparto.
- Concertación de alianzas estratégicas que permitan fortalecer los controles la nómina de pensionados y la detección oportuna de fallecidos.
- Fortalecimiento del marco jurídico para lograr una mejor gestión y administración de las carteras de pensionados asignadas a nuestro cargo.

Fortalecimiento Institucional

Producto de la desconcentración administrativa financiera la DGJP adquiere la responsabilidad de definir su propio sistema de gestión, uno que le permita garantizar el logro de las metas y objetivos institucionales de una forma más eficiente. Debe encaminar acciones concretas en la implementación de una metodología de control integral que contemple la identificación y evaluación de riesgos; mayores controles en

la ejecución de los procesos y la puesta en marcha de planes de acciones relevantes que generen los cambios que agreguen valor y contribuyan a mejorar la calidad del servicio.

También se visualizan grandes oportunidades de mejora en los aspectos de tecnología e innovación; el intercambio de conocimiento como base para incorporar mejoras en los procesos y la definición de planes de recursos humanos orientados al desarrollo integral de las personas, procurando potencializar aquellas competencias claves que se requieren para garantizar una ejecución efectiva de los procesos.

Desafíos a considerar:

- Fortalecimiento del Sistema de Gestión.
- Fortalecimiento de los mecanismos de control y monitoreo de planes, programas y proyectos.
- Definición de planes de capacitación integral para mandos medios y personal operativo.
- Fortalecimiento en la gestión de procesos.
- Implementación de la gestión por proyectos.
- Desarrollo del ciclo PHCA (Planear, Hacer, Controlar, Actuar) como mecanismos para impulsar la mejora continua.

Prestación de Servicios con Calidad y Justo a Tiempo

Además del hecho de que el público al que estamos llamados a servir es un segmento muy vulnerable de la población, la prestación del servicio en esta Dirección está condicionada por un dinamismo constante muy marcado, dominado principalmente por factores políticos y sociales que, en su mayoría, se encuentran fuera del control institucional. Toda la operatividad de las unidades misionales y de apoyo se ven afectada por esta realidad. A nivel estratégico, esto nos obliga a mantener una actitud proactiva que nos permita responder oportunamente a los cambios que se van presentando, atendiendo la naturaleza de cada uno de ellos.

El reto más fuerte que aquí se presenta es mantener una cultura de servicio orientada a la simplificación de trámites; contar con puntos de atención en diferentes localidades, dotados de personal cualificado, equipos, herramientas e insumos adecuados a las necesidades y expectativas de los usuarios; e identificar aquellas acciones claves que coadyuven a agregar valor al servicio y a mejorar la calidad de vida de los jubilados y pensionados a cargo del Estado.

Desafíos a considerar:

- Definición e implementación de un protocolo de comunicación efectiva que involucre todas las áreas misionales, la alta dirección, y la unidad de Comunicaciones para garantizar un flujo de información efectivo desde la institución hacia los usuarios del servicio.

- Diseño e implementación de un plan de capacitación para el personal técnico responsable de la prestación del servicio.
- Definición y desarrollo de programas y proyectos para impulsar la simplificación de trámites.
- Reforzamiento de la plataforma de servicios a través de canales alternos (teléfonos, página web, etc.).
- Expansión de los puntos de atención al público.
- Obtención de beneficios para afiliados, jubilados y pensionados que contribuyan a elevar su poder adquisitivo.

Comunicación Institucional

En un ambiente de trabajo caracterizado por cambios, disposiciones imprevistas, modificación de procesos y mandatos legales, la comunicación efectiva (tanto interna como externa) es la herramienta clave para garantizar el desenvolvimiento adecuado en la institución. A lo interno, los informes diagnósticos revelan deficiencias en el flujo de la información interdepartamental y desde los niveles gerenciales hacia la parte operativa. Esta incidentada interacción entre las áreas redundante en la merma de la calidad del servicio al no poder atender adecuadamente las necesidades de información que manifiestan los usuarios.

Además de las dificultades internas, resulta muy notorio la débil relación de la DGJP con sus grupos de interés y gran parte de su entorno. Esto ha impedido que la organización pueda aprovechar algunas oportunidades del medio que, siendo bien capitalizadas, podrían ayudarla a fortalecer sus procesos internos y contribuir a mejorar la satisfacción de las expectativas de sus interesados.

Desafíos a considerar:

- Definición de protocolos de comunicación interna que armonicen las relaciones interdepartamentales.
- Creación de las condiciones necesarias para garantizar una comunicación más fluida e integral con los grupos de interés.
- Definición de mecanismos de monitoreo y mejora de la comunicación interna.
- Definición e implementación de mecanismos de monitoreo que permitan evaluar la imagen institucional frente a la sociedad.

3.2.1 Evaluación Interna

Encuesta de clima organizacional

Mediante la aplicación de la encuesta de clima entre los meses de febrero y marzo, la DGJP tuvo la oportunidad de conocer de forma directa las expectativas de los colaboradores en diferentes aspectos tales como reconocimiento laboral, equidad y género, comunicación, calidad de vida laboral, balance entre trabajo y familia, normativa y procesos, beneficios, entre otros. Como resultado general, el clima organizacional obtuvo una valoración de 84.55% en positivo. Para el diseño de estrategias han sido tomados en cuenta los campos en los cuales el personal manifestó mayor inconformidad, dentro de los cuales destacan:

Variables	Valoración negativa
Existencia de mecanismos para el reconocimiento del personal	60.26%
Existencia de mecanismos para la captación de sugerencias de mejora	31.12%
Existencia de instalaciones para personas con discapacidad	37.75%
Disponibilidad de materiales y equipos necesarios para el desempeño de las funciones	23.18%
Disposición de información de guarderías o cuidados de niños	68.87%
Organización de eventos familiares por parte de la institución	29.80%
Capacitación para el trabajo en equipo	23.84%
Promoción del servicio profesional a través del Sistema de Carrera	31.13%
Capacitación en cursos relacionados con la tecnología	42.38%
Ajustes o incrementos salariales de forma periódica	63.58%
Relación cantidad de colaboradores/carga de trabajo	25.17%
Presión Laboral	24.50%

3.2.2 Evaluación Externa

Encuesta de satisfacción con el servicio

La encuesta de satisfacción con el servicio es la principal herramienta que disponemos para conocer la opinión y expectativas del público. En sentido general, los usuarios valoran la calidad del servicio por encima de un 99%. El aspecto de mejora más relevante es la ausencia del uso del internet como punto de acceso a la institución, visualizándose que ninguno de los encuestados utiliza este medio como vía para solicitar o recibir el servicio.

3.2.3 Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> – Instalaciones físicas en buenas condiciones. – Desconcentración administrativa-financiera que facilita el control de los procesos. – Buena percepción en la calidad del servicio. – Estructura organizativa y Manual de Funciones definidos. – Buenos índices de desempeños en los indicadores de Metas Presidenciales. – Salarios y Beneficios laborales competitivos – Buena percepción del clima organizacional. – Personal responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> – Impulsar el fortalecimiento del marco legal institucional. – Crear mejores condiciones de calidad de vida para los pensionados. – Reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de pensión de los asegurados por la Ley 1896. – Afianzar el rol de la DGJP dentro del SDSS. – Mejorar la atención y propiciar mayor interacción con los afiliados activos. – Fortalecer los mecanismos de elaboración y presentación de estadísticas institucionales. – Definir y desarrollar estrategias y políticas de gestión de TI que incorpore la innovación como parte de los procesos. – Fortalecer las políticas internas con miras a simplificar los procesos y agilizar la prestación del servicio. – Mejorar la plataforma de prestación de servicios presenciales y no presenciales. – Fortalecer la plataforma tecnológica para apoyar el desarrollo de los procesos. – Definir protocolo estandarizado para la recepción de carteras y planes de pensiones. – Capacitar personal clave en materia de Seguridad Social. – Reforzar el sistema de incentivos no monetarios. – Reforzar la estrategia de comunicación institucional. – Fortalecer las relaciones con grupos de interés relevantes. – Fortalecer la gestión de responsabilidad social.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> – Limitados conocimientos técnicos por parte del personal. – Necesidades de capacitaciones técnicas para el personal de Mandos Medios. 	<ul style="list-style-type: none"> – Limitaciones presupuestarias para la ejecución de proyectos prioritarios. – Falta de mecanismos coercitivos para controlar la notificación de pensionados fallecidos por parte de los sobrevivientes.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – Deficiencias en la planificación y organización del trabajo por parte de los mandos medios. – Deficiencia en la comunicación interna y externa. – Baja interacción interdepartamental. – Baja interacción con los grupos de interés. – Falta de conocimiento sobre la percepción de la sociedad sobre el quehacer institucional. – Falta del equipamiento tecnológico necesario para garantizar la ejecución óptima de los procesos. – Alta dependencia del MH para el impulsar el desarrollo tecnológico lo que dificulta la definición de políticas y procedimiento propios en materia de TI. – Manuales de políticas y procedimientos desactualizados (áreas sustantivas). – Falta de auditoría en los procesos. – Debilidades en los procesos de ejecución, monitoreo y evaluación de planes. – Base de datos de pensionados desactualizada. – Falta de proyecciones del pasivo previsional por falta de estudios actuariales. – Limitaciones de espacio físico en algunas áreas de apoyo. – Deficiencias en los protocolos sanitarios. | <ul style="list-style-type: none"> – Fuertes restricciones por parte de la JCE al acceso a informaciones sensibles del Registro Civil. – Limitación de fuentes confiables para la obtención de datos de contacto de los pensionados actualizados. – Falta de cooperación interinstitucional que dificultan la detección oportuna de fallecidos. – Debilidades en la articulación interinstitucional de sistemas internos y externos, requeridos para realizar consultas y validación de información. – Falta de actualización del padrón electoral. – Limitada participación de la DGJP en las discusiones que tienen lugar en el seno de las instituciones que conforman el SDSS y otras instancias competentes sobre temas que impactan el Sistema de Reparto. – No tener voto en La Comisión de Traspaso de Capitalización Individual a Reparto. – Demora en respuesta por parte de instituciones y beneficiarios a requerimientos puntuales para completar los procesos. – Inestabilidad del personal por cambios de gestión. |
|--|--|

Conclusiones del Análisis FODA

Potencialidades

- ✓ Consolidar el rol previsional de la DGJP dentro del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS).
- ✓ Asegurar la implantación de un modelo de gestión integral que garantice la eficiencia en los procesos y la calidad del servicio.

- ✓ Habilitar espacios y condiciones de servicios adecuados a las necesidades de los usuarios.
- ✓ Desarrollar una estrategia comunicacional que permita una fluida interacción con los grupos de interés y la promoción oportuna de los logros institucionales.

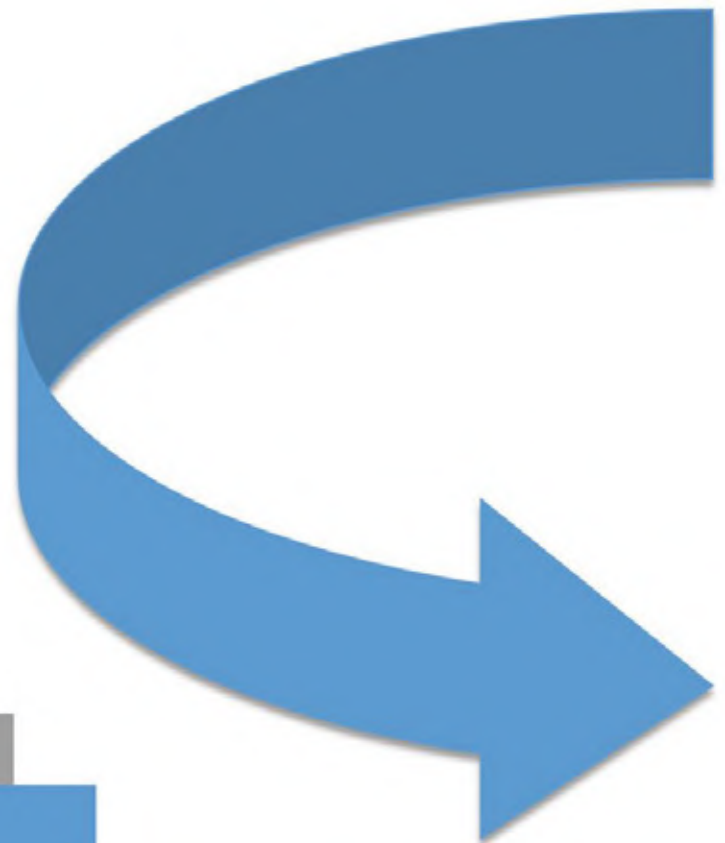
Limitaciones Principales

- ✓ Falta de fuentes y datos actualizados para estimar el pasivo previsional del Estado amparado en el Sistema de Reparto y dificultades para la detección oportuna de pensionados fallecidos.
- ✓ Debilidades en la implementación de procesos estratégicos claves como la planificación, la gestión de procesos y capacitación del personal.
- ✓ Deficiencia en la interacción interdepartamental como elemento clave para garantizar flujo de informaciones relevantes para la prestación del servicio.
- ✓ Limitada interacción con los grupos de interés relevantes y el entorno

Desafíos

- ✓ Incrementar la participación de la DGJP dentro de las discusiones que se dan en el seno de las instituciones que forman parte del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y otras instancias competentes.
- ✓ Adoptar un sistema de gestión eficiente y dotar al personal las competencias técnicas requeridas para garantizar el cumplimiento de las metas y el logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Implementar un esquema de prestación de servicio eficiente y moderno, orientado a la simplificación de trámites.
- ✓ Implementar un esquema fluido de comunicación que promueva una interacción armónica y productiva entre las áreas funcionales y con los grupos de interés.

*Direccionamiento
Estratégico
Institucional*



IV. Direccionamiento Estratégico Institucional

4.1 Misión, Visión y Valores

Misión

Administrar efectivamente el sistema de jubilaciones y pensiones a cargo del Estado, procurando la garantía oportuna de los derechos previsionales de los afiliados, jubilados y pensionados, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.

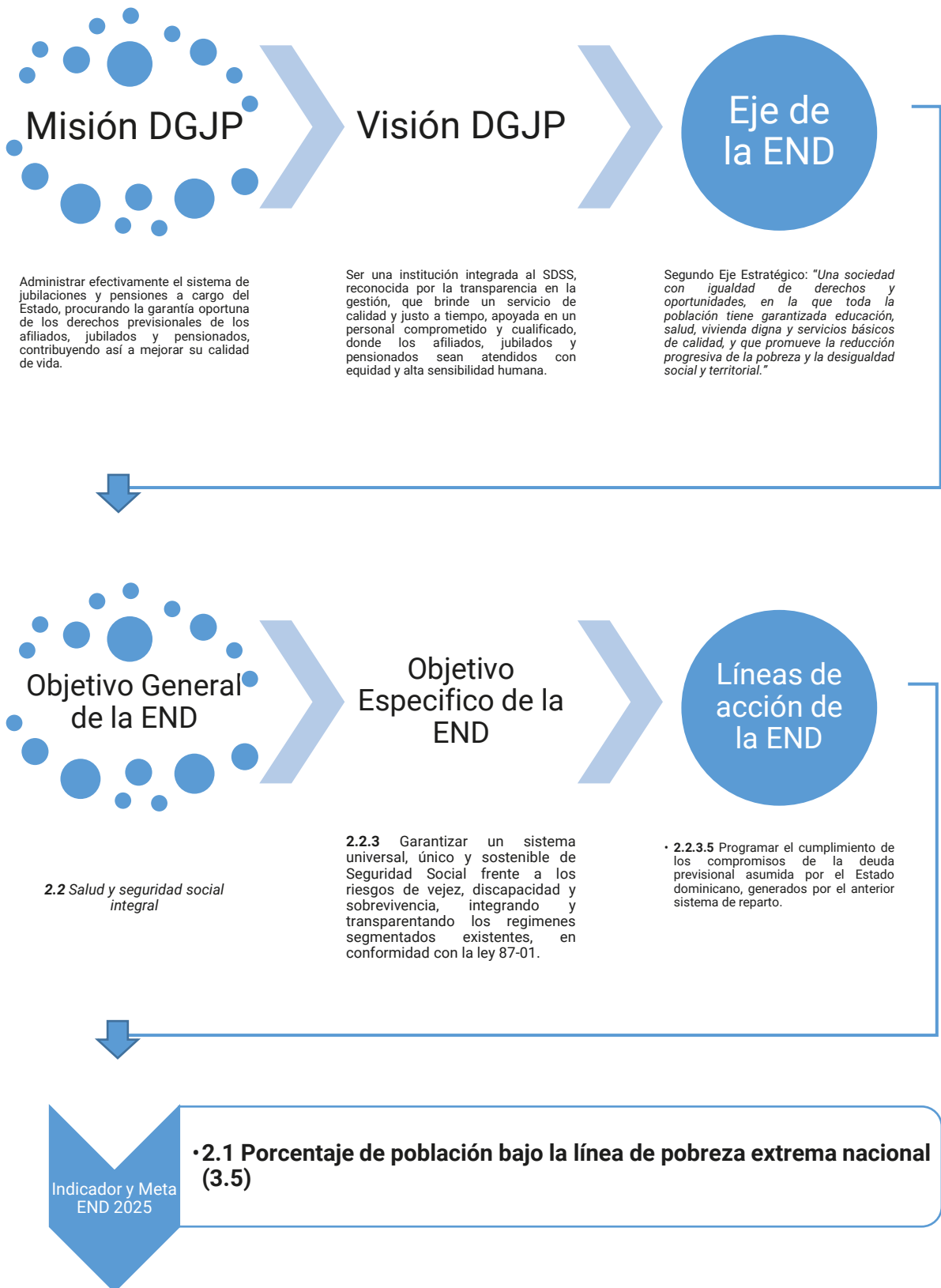
Visión

Ser una institución integrada al SDSS, reconocida por la transparencia en la gestión, que brinde un servicio de calidad y justo a tiempo, apoyada en un personal comprometido y cualificado, donde los afiliados, jubilados y pensionados sean atendidos con equidad y alta sensibilidad humana.


Valores

- ✓ **Integridad:** actuamos con entereza moral, rectitud y honradez.
- ✓ **Transparencia:** administramos recursos públicos abiertos al escrutinio de la ciudadanía.
- ✓ **Excelencia:** estamos comprometidos con la mejora constante de la calidad y la entrega de nuestros servicios justo a tiempo.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** actuamos convencidos de que unidos lo hacemos mejor.
- ✓ **Compromiso:** asumimos con empeño nuestro trabajo a fin de lograr la satisfacción de afiliados, jubilados y pensionados, cumpliendo con las metas institucionales.
- ✓ **Equidad:** brindamos atención de manera justa, efectiva y oportuna a todos nuestros afiliados, jubilados y pensionados.
- ✓ **Sensibilidad Humana:** adecuamos la prestación del servicio a las necesidades de nuestros usuarios.


4.2 Vinculación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END)




4.3 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)




Misión DGJP
Administrar efectivamente el sistema de jubilaciones y pensiones a cargo del Estado, procurando la garantía oportuna de los derechos previsionales de los afiliados, jubilados y pensionados, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.




Visión DGJP
Ser una institución integrada al SDSS, reconocida por la transparencia en la gestión, que brinde un servicio de calidad y justo a tiempo, apoyada en un personal comprometido y cualificado, donde los afiliados, jubilados y pensionados sean atendidos con equidad y alta sensibilidad humana.



Objetivo de los ODS
Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo

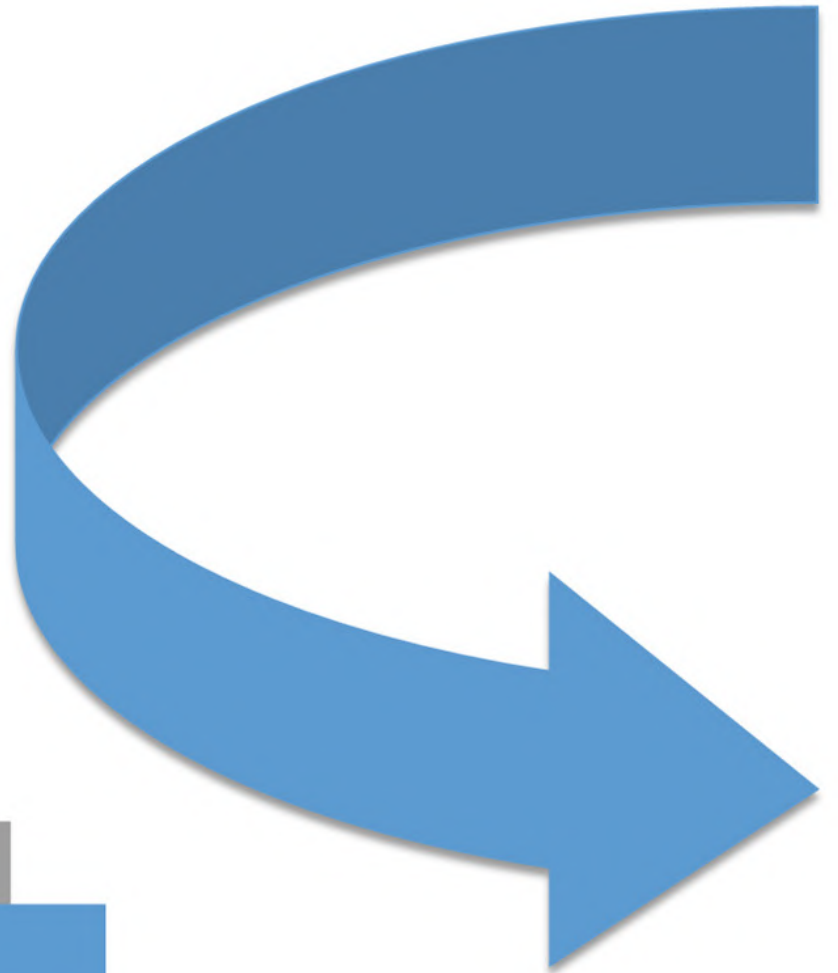
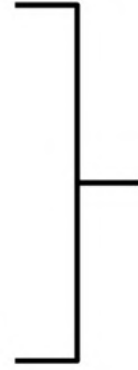
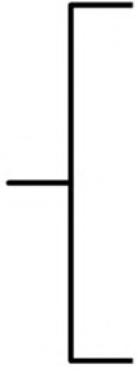


Datos Destacados ODS
En 2016, solo el 45 por ciento de la población mundial estaba amparada efectivamente por un sistema de protección social con al menos una prestación en efectivo.



Metas de los ODS
1.3 Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.

*Ejes y Objetivos
Estratégicos*



4.4 Ejes y Objetivos Estratégicos





Eje Estratégico 1
Administración Efectiva del Sistema Previsional Público



Eje Estratégico 1. Administración Efectiva del Sistema Previsional Público.

A través del Sistema Previsional Público el Estado garantiza la protección social a un segmento de la población muy vulnerable ante los riesgos de vejez, discapacidad, enfermedad, cesantía por edad avanzada, entre otros afines. La DGJP, como entidad responsable de velar por otorgamiento oportuno de este beneficio, además de la correcta administración de los fondos requeridos para hacer frente a este compromiso, debe impulsar la ejecución de acciones concreta que ayuden a fortalecer la funcionalidad del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), enfocándose en el claro propósito de contribuir de forma significativa en la mejora de la calidad de vida de las personas que se encuentran expuestas ante los riesgos ya mencionados.

Con esta visión, bajo este eje estratégico se enmarca una propuesta de valor compuesta por una serie de disposiciones que buscan fortalecer el rol de la DGJP como parte integral del SDSS, para con ello lograr un mejor desempeño institucional que redunde en la obtención de mayores beneficios para los usuarios y una administración más efectiva de los recursos puestos a nuestro cargo.

- **Objetivo Estratégico:** Administrar efectivamente el sistema previsional a nuestro cargo, creando mecanismos que ayuden a garantizar la sostenibilidad de los planes de pensiones, recomendando medidas que aseguren el pago del pasivo contingente en el corto, mediano y largo plazo.

Iniciativas Estratégicas

Iniciativa Estratégica 1.1. Gestionar la actualización del marco jurídico y normativo a fin de fortalecer los procesos institucionales para lograr mejores beneficios a favor de afiliados, jubilados y pensionados a cargo del Estado.

Iniciativa Estratégica 1.2. Fortalecer los vínculos de la DGJP con los actores del Sistema Dominicano de Seguridad Social y organismos internacionales.

Iniciativa Estratégica 1.3. Establecer mecanismos de seguimiento, monitoreo y control que garanticen la obtención de informaciones confiables para lograr una adecuada gestión del pasivo previsional.

Eje Estratégico 1: Administración Efectiva del Sistema Previsional Público

Objetivo Estratégico: Administrar efectivamente el sistema previsional a nuestro cargo, creando mecanismos que ayuden a garantizar la sostenibilidad de los planes de pensiones, recomendando medidas que aseguren el pago del pasivo contingente en el corto, mediano y largo plazo.

Iniciativas Estratégicas

Líneas Estratégicas

IE1.1. Gestionar la actualización del marco jurídico y normativo a	1.1.1 Impulsar la actualización de la ley 379-81, su reglamento de aplicación y leyes conexas.
---	---

fin de fortalecer los procesos institucionales para lograr mejores beneficios a favor de afiliados, jubilados y pensionados a cargo del Estado.

1.1.2 Gestionar la elaboración los instrumentos legales ante los organismos competentes, para regular las pensiones otorgadas a través del seguro de discapacidad y sobrevivencia a los afiliados del Sistema de Reparto.

1.1.3 Impulsar la actualización y documentación de los procesos vinculados a la gestión de los sistemas de pensionados.

1.1.4 Gestionar la actualización e implementación de las herramientas tecnológicas requeridas para garantizar una efectiva gestión de los sistemas de pensiones a nuestro cargo.

IE1.2. Fortalecer los vínculos de la DGJP con los actores del Sistema Dominicano de Seguridad Social y organismos internacionales.

1.2.1 Posicionar el rol previsional de la DGJP ante los actores del Sistema Dominicano de la Seguridad Social y la ciudadanía mediante la difusión de informaciones relevantes sobre el Sistema de reparto

1.2.2 Gestionar y establecer acuerdos de cooperación con organismos internacionales vinculados a la seguridad social.

IE1.3. Establecer mecanismos de seguimiento y monitoreo que garanticen la obtención de informaciones confiables para lograr una adecuada gestión del pasivo previsional.

1.3.1 Gestionar la realización de un estudio actuarial del fondo de pensiones que permita estimar el pasivo previsional en el corto y mediano plazo.

1.3.2 Implementar un esquema eficiente para la gestión del archivo que garantice una adecuada organización y salvaguarda de los expedientes físicos y la habilitación de un repositorio digital que permita automatizar el uso y la consulta de los mismos en los procesos que se requieran.

1.3.3 Crear mecanismos efectivos que faciliten la identificación, localización e interacción con afiliados al Sistema de Reparto y pensionados a nuestro cargo para mantener actualizada la Base de Datos.

1.3.4 Gestionar la concertación de alianzas estratégicas con instituciones públicas y afines, orientadas a facilitar el intercambio de informaciones relevantes para la DGJP.

1.3.5 Diseñar y elaborar mecanismos para la recopilación y presentación de informaciones y datos estadísticos de los sistemas de pensiones a nuestro cargo

Matriz de Resultados

Objetivo General: Administrar efectivamente el sistema previsional a nuestro cargo, creando mecanismos que ayuden a garantizar la sostenibilidad de los planes de pensiones, recomendando medidas que aseguren el pago del pasivo contingente en el corto, mediano y largo plazo.

Iniciativa Estratégica 1.1. Gestionar la actualización del marco jurídico y normativo a fin de fortalecer los procesos institucionales para lograr mejores beneficios a favor de afiliados, jubilados y pensionados a cargo del Estado.

Líneas de Acción	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
1.1.1 Impulsar la actualización de la ley 379-81, su reglamento de aplicación y las leyes conexas.	Marco Jurídico y normativo actualizado.	Cantidad de Propuestas presentadas.	1	Propuesta elaborada.	Departamento Jurídico	Dirección General. Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto. Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones.		1			Se cuenta con la voluntad política por parte del Congreso para aprobar las iniciativas propuestas.
1.1.2 Gestionar la elaboración de los instrumentos legales ante los organismos competentes, para regular las pensiones otorgadas a través del seguro de Discapacidad y Sobrevivencia a los afiliados del Sistema de Reparto.		Cantidad de Propuestas presentadas.	1	Propuesta elaborada.	Departamento Jurídico	Dirección General. Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto. Dirección de Servicios.		1			Se cuenta con la voluntad política de los órganos competentes para emitir las normas requeridas por la DGJP.
1.1.3 Impulsar la adecuación y documentación de los procedimientos, vinculados a la gestión de los sistemas de pensiones.		Porcentaje de procesos documentados y aprobados.	100%	Procedimientos de documentados y aprobados.	Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto	Departamento de Planificación y Desarrollo.		70%	85%	100%	Disposición Administrativa por parte de la alta gerencia.
1.1.4 Gestionar la actualización e implementación de las herramientas tecnológicas requeridas para garantizar una efectiva gestión de los sistemas de pensiones a nuestro cargo.	Garantizada la fiabilidad de la gestión de los sistemas de pensiones mediante la reducción de la cantidad de procesos ejecutados de forma manual.	Cantidad de procesos automatizados.	16	Informe sobre automatización de procesos.	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones.	Departamento de Planificación y Desarrollo. Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto.		13	3		Disponibilidad de DAFI en la colaboración de las herramientas requerida.

Iniciativa Estratégica 1.2. Fortalecer los vínculos de la DGJP con los actores del Sistema Dominicano de Seguridad Social y organismos internacionales.											
Líneas de Acción	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
1.2.1 Posicionar el rol previsional de la DGJP ante los actores del Sistema Dominicano de la Seguridad Social y la ciudadanía mediante la difusión de informaciones relevantes sobre el Sistema de Reparto.	Rol previsional de la DGJP fortalecido dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.	Nivel de participación de la DGJP en las mesas de trabajo.	85%	Minutas de reunión y listados de asistencias.	División de Seguimiento al Sistema de Reparto.	Todas las Áreas.	50%	60%	70%	85%	Disponibilidad de las instituciones de la seguridad social en darnos participaciones.
1.2.2 Gestionar y establecer acuerdos de cooperación con organismos internacionales vinculados a la seguridad social.		Cantidad de alianzas o acuerdo con organismos internacionales de la Seguridad Social.	3	Alianza y acuerdos firmados.	Dirección General.	Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional.	1	1	1	1	Completados los requisitos documentales y financieros de los organismos seleccionados.
Iniciativa Estratégica 1.3. Establecer mecanismos de seguimiento, monitoreo y control que garanticen la obtención de informaciones confiables para lograr una adecuada gestión del pasivo previsional.											
Líneas de Acción	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
1.3.1 Gestionar la realización de un estudio actuarial del fondo de pensiones que permita estimar el pasivo previsional en el corto y mediano plazo.	Pasivo previsional estimado.	Cantidad de estudios actuariales realizados.	1	Estudio actuarial realizado.	División de Seguimiento al Sistema de Reparto.	Ministerio de Hacienda.			1		Disposición administrativa por parte de Ministerio de Hacienda. Partida presupuestaria asignada.
1.3.2 Implementar un esquema eficiente para la gestión del archivo que garantice una adecuada organización y salvaguarda de los expedientes físicos y la habilitación de un repositorio digital que permita automatizar el uso y la consulta de los mismos en los procesos que se requieran.	Archivo de expedientes organizado y digitalizado.	Cantidad de expedientes digitalizados.	100,000	Informe de avance del proceso de digitalización.	División de Archivo y Custodia de Expedientes.	Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto.		30,000	35,000	35,000	Adquiridos los equipos, materiales y dispositivos necesarios para la organización y digitalización de los expedientes.
1.3.3 Crear mecanismos efectivos que faciliten la identificación, localización e interacción con los afiliados al Sistema de Reparto y pensionados a nuestro cargo para mantener actualizada la Base de Datos.	Disponer de una base de datos de afiliados activos y pasivos actualizada y confiable.	Cantidad de pensionados con datos revisados y actualizados.	75,000	Informes y Reportes de actualización de datos.	División de Control de Supervivencia.	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones. Departamento Financiero de Pensiones.	5,000	25,000	25,000	20,000	Disposición de los recursos humanos y financieros para la ejecución de los operativos.
		Cantidad de afiliados activos contactados con datos actualizados.	60,000	Informes y Reportes.	División de Seguimiento al Sistema de Reparto.	División de Call Center y Servicios Electrónicos. División de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Autoseguro. División de Nómina de Pensionados. División de Atención al Público. División de Control de Supervivencia.	1,500	19,500	19,500	19,500	Disposición de los recursos humanos y financieros para la ejecución de los operativos.
1.3.4 Gestionar la concertación de alianzas estratégicas con instituciones públicas y afines, orientadas a facilitar intercambio de informaciones relevantes para la DGJP.		Cantidad de alianzas concertadas y firmadas.	4	Informes de acuerdos.	Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto.	Dirección General. Departamento Jurídico. Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional.	1	1	1	1	Disposición de la MAE y las entidades competentes para concertar las alianzas requeridas.
1.3.5 Diseñar y elaborar mecanismos para la recopilación y presentación de informaciones y datos estadísticos de los sistemas de pensiones a nuestro cargo.	Disponer de una herramienta informativa que compile de forma integral las informaciones relevantes, inherentes al Sistema de Reparto.	Cantidad de mecanismos diseñados e implementados.	1	Propuestas de diseño aprobada.	Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto.	Todas las Áreas.			1		Disponibilidad de fuentes confiables de consulta y obtención de datos.



Eje Estratégico 2
Fortalecimiento Institucional



Eje Estratégico 2. Fortalecimiento Institucional

La eficiencia institucional se logra mediante la adopción de un esquema de gestión basado en la mejora continua y la implementación de buenas prácticas que propicien el fortalecimiento de los procesos y la implantación de métodos de trabajo efectivos. Siguiendo este enfoque, bajo este eje estratégico se abordan una serie de iniciativas orientadas a potencializar el desarrollo de las capacidades internas requeridas para impulsar la innovación y el logro de los objetivos institucionales.

- **Objetivo Estratégico:** Disponer de un modelo organizacional efectivo, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales y que permita dar respuestas de calidad y justo a tiempo a las demandas de los clientes internos y externos.

Iniciativas Estratégicas

Iniciativa Estratégica 2.1. Implementación de un modelo de gestión eficiente que contemple la gestión de proyectos, tecnologías y procesos que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Iniciativa Estratégica 2.2. Fortalecimiento del Sistema de Control Interno mediante la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Iniciativa Estratégica 2.3. Habilitación de espacios que incentiven la innovación, el intercambio de ideas y la gestión del cambio.

Iniciativa Estratégica 2.4. Fortalecimiento del sistema de monitoreo y medición para incentivar el logro de metas y la mejora continua.

Iniciativa Estratégica 2.5. Diseño e implementación de programas de interacción con el personal que promuevan la integración, el sentido de pertenencia y su bienestar emocional.

Eje Estratégico 2: Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico: Disponer de un modelo organizacional efectivo, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales y que permita dar respuestas de calidad y justo a tiempo a las demandas de los clientes internos y externos.

Iniciativas Estratégicas	Líneas Estratégicas
IE2.1. Implementación de un modelo de gestión eficiente que contemple la gestión de proyectos, tecnologías y procesos que contribuyan a mejorar la calidad de los	2.1.1 Incorporar la gestión por proyectos como mecanismo para asegurar el logro de los objetivos.
	2.1.2. Promover la implementación de una estructura organizativa ajustada a las necesidades institucionales.

servicios y la satisfacción de los usuarios.

2.1.3 Impulsar la implementación de herramientas tecnológicas que contribuyan a agilizar la ejecución de los procesos y la toma de decisiones.

2.1.4 Desarrollar un programa de documentación y auditoría de procesos que contribuya a fortalecer el marco normativo interno y el correcto desenvolvimiento de los procesos

IE2.2. Fortalecimiento del Sistema de Control Interno mediante la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

2.2.1 Impulsar la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno.

2.2.2 Impulsar la implementación de las Normas Básicas de Segundo Grado.

2.3.1 Diseñar un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas.

2.3.2 Implementar una cultura de organizar grupos focales para proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.

IE2.3. Habilitación de espacios que incentiven la innovación, el intercambio de ideas y la gestión del cambio.

2.3.3 Implementar un programa de entrenamiento cruzado que impulse la interacción y el desarrollo profesional de las personas.

2.3.4 Diseñar un plan de desarrollo de habilidades y competencias que impulsen la gestión del cambio y la innovación en el trabajo.

2.4.1 Gestionar la implementación de un sistema automatizado para el monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos que facilite la integración e interacción de los mismos.

IE2.4. Fortalecimiento del sistema de monitoreo y medición para incentivar el logro de metas y la mejora continua.

2.4.2 Establecer un sistema de monitoreo que permita la evaluación efectiva del cumplimiento de los objetivos, la elaboración de planes de acciones de mejoras y su oportuna ejecución, además, ser la base para el otorgamiento de incentivos a los colaboradores.

2.4.3 Revisar y ampliar el programa de incentivos no monetarios orientado a reconocer el logro de metas.

IE2.5. Diseño e implementación de programas de interacción con el personal que promuevan la integración, el sentido de pertenencia y su bienestar emocional.

2.5.1 Promover la identificación con el nuevo marco estratégico de la DGJP (Misión, visión, y valores) y afianzar el compromiso del personal para el cumplimiento del mismo.

2.5.2 Desarrollar un programa de bienestar emocional orientado al bien de los empleados de la institución.

2.5.3 Desarrollar un programa de capacitación integral orientado a los líderes y mandos medios para fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo.

Matriz de Resultados

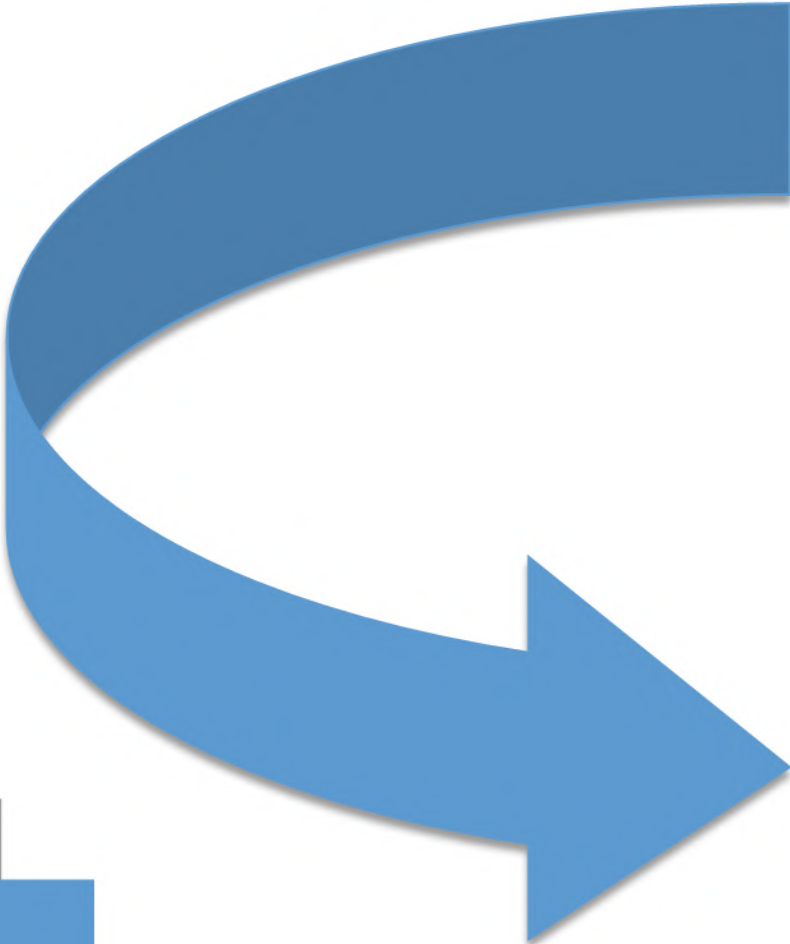
Objetivo General: Disponer de un modelo organizacional efectivo, orientado al logro de los objetivos institucionales y que permita dar respuestas de calidad y justo a tiempo a las demandas de los clientes internos y externos.											
Iniciativa Estratégica 2.1. Implementación de un modelo de gestión eficiente que contemple la gestión de proyectos, tecnologías y procesos que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
2.1.1 Incorporar la gestión por proyectos como mecanismo para asegurar el logro de los objetivos.	Gestión por proyecto implementado e incorporado en el modelo de gestión de la DGJP	Porcentaje de mandos gerenciales y medios capacitados en gestión de proyectos	100%	Convocatoria, Listado de asistencia	Departamento de Recursos Humanos	División Financiera. Departamento de Planificación y Desarrollo. División de Tecnología de la Información y Comunicación	0%	50%	50%		Partida presupuestaria para la capacitación asignada
		Cantidad de proyectos formulados y ejecutados	4	Actas de constitución de proyectos Informes de avances de ejecución	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	0	1	2	1	Partida presupuestaria para la ejecución de los proyectos asignada
2.1.2. Promover la implementación de una estructura organizativa ajustada a las necesidades institucionales.	Estructura organizativa actualizada y socializada acorde con las necesidades institucionales	Cantidad de estructuras organizativas aprobadas	1	Resolución del MAP de aprobación de la Estructura organizativa	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	1	0	0	0	Nueva Estructura organizativa aprobada por el MAP y con presupuesto aprobado para su implementación.
		Cantidad de Manuales de organización y funciones actualizados	1	Resolución del MAP de aprobación del Manual de Organización y Funciones	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	0	1	0	0	Propuesta de nueva Estructura Organizativa aprobada
		Porcentaje de colaboradores que conocen y comprende la Estructura Organizativa	95%	Informe de encuesta de medición	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas		95%			Propuesta de nueva Estructura Organizativa aprobada
2.1.3 Impulsar la implementación de herramientas tecnológicas que contribuyan a agilizar la ejecución de los procesos y la toma de decisiones.	Herramientas tecnológicas debidamente identificadas e implementadas	Calificación obtenida en el indicador del ITICge	90%	Reportes del portal SISTICGE	División de Tecnología de la Información y Comunicación	Todas las áreas	80%	85%	90%	90%	Asignación de partida presupuestaria para la adquisición de herramientas y equipos. Contar con la aprobación de la DAFI para realizar el desarrollo de las herramientas requeridas.
		Cantidad de herramientas tecnológicas implementadas	4	Constancia de la implementación de las herramientas adquiridas: -Plan piloto -Puesta en marcha	División de Tecnología de la Información y Comunicación	Dirección de Administración Financiera Integral- Ministerio de Hacienda.	1	1	1	1	Asignación de partida presupuestaria para la adquisición de herramientas y equipos. Contar con la aprobación de la DAFI para realizar el desarrollo de las herramientas requeridas.
2.1.4 Desarrollar un programa de documentación y auditoría de procesos que contribuya a fortalecer el marco normativo interno y el correcto desenvolvimiento de los procesos	Programa de documentación y auditoría de procesos desarrollado y estandarizados para el fortalecimiento del marco normativo interno.	Porcentajes de procesos identificados y documentados	100%	Procesos documentados, aprobados y auditados.	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	0%	25%	60%	100%	Se cuenta con recursos humanos suficientes y cualificados.
		Porcentaje de procesos sustantivos auditados	100%	Programa de auditoría Elaborado Planes de auditorías aprobados Informes de auditorías elaborados	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas			50%	100%	Se cuenta con recursos humanos suficientes y cualificados.
2.1.5 Impulsar la implantación de un modelo de gestión de la calidad y mejora continua que contribuya al fortalecimiento del sistema de gestión	Implantación del modelo CAF como marco de referencia para la gestión de la calidad y la mejora continua	Número de postulaciones presentadas en el PCN presentadas	1	Memoria de postulación remitida al MAP	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas				1	Asignación presupuestaria para la ejecución de las áreas de mejoras relevantes identificadas en el autodiagnóstico CAF

Iniciativa Estratégica 2.2. Fortalecimiento del Sistema de Control Interno mediante la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
2.2.1 Impulsar la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno.	Componentes del Sistema de Control Interno Implementado	Calificación obtenida en el indicador de las NOBACI	80%	Informes de evaluación emitido por la CGR	Departamento de Planificación y Desarrollo	Departamento Administrativo Financiero. Departamento de Recursos Humanos. Oficina de Acceso A la Información. División de Tecnología de la Información y Comunicación. División de Comunicaciones. Departamento Jurídico.	25%	50%	65%	80%	Contar con la voluntad política de la Alta Gerencia. Partida presupuestaria asignada para las acciones que requieren recursos.
2.2.2 Impulsar la implementación de las Normas Básicas de Segundo Grado.	Normas de 2do. Grado Implementada	Calificación obtenida en el indicador de las Normas Básicas de segundo grados	50%			Departamento de Planificación y Desarrollo	Departamento Administrativo Financiero. Departamento de Recursos Humanos.			25%	50%
Iniciativa Estratégica 2.3. Habilitación de espacios que incentiven la innovación, el intercambio de ideas y la gestión del cambio.											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
2.3.1 Diseñar un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas.	Buenas prácticas incorporadas en los procesos internos	Cantidad de intercambio ejecutados	6	Minutas de reunión Listados de asistencias Plan de trabajo	Departamento de Recursos Humanos	Departamento Jurídico. Dirección General. Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional. Departamento de Planificación y Desarrollo.	0	2	2	2	Disposición de participar por parte de las entidades contactadas.
2.3.2 Implementar una cultura de organizar grupos focales para proponer y evaluar oportunidades de mejora en los procesos.	Promocionada la cultura de trabajo en equipo como herramienta para impulsar la innovación	Cantidad de eventos con grupos focales organizados	3	Minutas de reunión Convocatorias Lista asistencia de los grupos focales	Departamento de Recursos Humanos	Departamento de Planificación y Desarrollo. División de Comunicaciones. Departamento Administrativo Financiero.	0	1	1	1	Apertura y disposición de la Alta Gerencia. Partida presupuestaria asignada
2.3.3 Implementar un programa de entrenamiento cruzado que impulse la interacción y el desarrollo profesional de las personas.		Porcentajes del personal participante en el programa de entrenamiento cruzado	30%	Documentación y aprobación de los programas implementados, evidencias del programa ejecutado	Departamento de Recursos Humanos	Todas las áreas	0%	5%	20%	30%	Aprobación de los dueños de los procesos y disponibilidad de los servidores público involucrados.
2.3.4 Diseñar e implementar un plan de desarrollo de habilidades y competencias que impulsen la gestión del cambio y la innovación en el trabajo.	Habilidades y competencias sobre gestión del cambio desarrolladas	Cantidad de personas capacitadas en materia de gestión del cambio	50	Convocatorias Lista de asistencia	Departamento de Recursos Humanos	Departamento de Planificación y Desarrollo. Departamento Administrativo Financiero.	0	20	30		Asignación de partida presupuestaria para el programa de capacitación

Iniciativa Estratégica 2.4. Fortalecimiento del sistema de monitoreo y medición para incentivar el logro de metas y la mejora continua.											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
2.4.1 Gestionar la implementación de un sistema automatizado para el monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos que facilite la integración e interacción de los mismos.	Fortalecimiento del Sistema de monitoreo automatizado e integrado.	Cantidad de Sistemas informáticos par el monitoreo implementado	1	Constancia de la implementación del Sistema de monitoreo	División de Tecnología de la Información y Comunicación	Departamento de Planificación y Desarrollo. Dirección de Planificación y Desarrollo-MH. Departamento de Recurso Humanos.		1			La DGJP es incluida en el sistema de monitoreo implementado por el MH
2.4.2 Establecer un sistema de monitoreo que permita la evaluación efectiva del cumplimiento de los objetivos, la elaboración de planes de acciones de mejoras y su oportuna ejecución, además, ser la base para el otorgamiento de incentivos a los colaboradores.	Incremento en el logro de los objetivos definidos	Porcentaje de cumplimiento promedio de los objetivos programados	95%	Informe de monitoreo y seguimiento de planes e indicadores	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	75%	90%	95%	95%	Personal comprometido e involucrado en el logro de los objetivos.
		Porcentaje de ejecución de planes de acciones de mejoras elaborados	95%	Informes de monitoreo de la ejecución de los planes de acción	Departamento de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas		95%	95%	95%	Personal comprometido e involucrado en el logro de los objetivos.
2.4.3 Revisar y ampliar el programa de incentivos no monetarios orientado a reconocer el logro de metas.	Personal motivado al cumplimiento de logros de metas institucionales	Porcentaje de cumplimiento promedio de los objetivos programados	95%	Informe de servidores seleccionados. Reportes cumplimientos de indicadores de metas. Programa de incentivos socializado	Departamento De Recursos Humanos	Departamento Administrativo Financiero. Departamento de Planificación y Desarrollo.	75%	90%	95%	95%	Personal comprometido e involucrado en el logro de los objetivos.
Iniciativa Estratégica 2.5. Diseño e implementación de programas de interacción con el personal que promuevan la integración, el sentido de pertenencia y su bienestar emocional.											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
2.5.1 Promover la identificación con el nuevo marco estratégico de la DGJP (Misión, visión, y valores) y afianzar el compromiso del personal para el cumplimiento del mismo.	Servidor público comprometido con los lineamientos institucionales.	Porcentaje servidores que identifican y comprenden el marco estratégico mediante encuesta	80%	Informe resultado encuesta aplicada a los servidores públicos	Departamento De Recursos Humanos	Departamento de Planificación y Desarrollo	20%	40%	60%	80%	Asignación de partida presupuestaria para el procesos de socialización y adquisición de artículos promocionales.
2.5.2 Desarrollar un programa de bienestar emocional orientado al bien de los empleados de la institución.	Mejora en el clima organizacional, aumento de productividad y fomento de hábitos saludables en los servidores	Nivel de satisfacción del personal con los programas implementados	85%	Informe resultado encuesta aplicada a los servidores públicos	Departamento De Recursos Humanos	Departamento Administrativo Financiero. Departamento de Planificación y Desarrollo.	0%	60%	70%	85%	Presupuesto y programa de bienestar emocional aprobados
2.5.3 Desarrollar un programa de capacitación integral orientado a los líderes y mandos medios para fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo.	Competencias de líderes y Mandos Medios desarrolladas	Porcentaje de mandos medios impactado por el programa	100%	Presentación programa aprobado. Listado asistencia a capacitaciones. Convocatoria. Publicaciones	Departamento De Recursos Humanos	Departamento Administrativo Financiero. Departamento de Planificación y Desarrollo.	0%	35%	75%	100%	Presupuesto y programa de capacitación integral orientado a los líderes y mandos medios aprobados



Eje Estratégico 3
Calidad en el Servicio



Eje Estratégico 3. Calidad en el Servicio

Atendiendo la complejidad del tipo de público que estamos llamados a servir (adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad) se hace imperioso encaminar los esfuerzos necesarios para incorporar elementos especiales a la prestación del servicio, orientados a satisfacer la demanda de manera tal que logremos exceder en todo momento las expectativas de los usuarios. Cada iniciativa bajo el eje de Calidad en el Servicio está orientada en la creación de condiciones que faciliten el acceso de las personas hacia la institución, adecuando y acercando el servicio a las necesidades de esta población.

- **Objetivo Estratégico:** Garantizar la excelencia en el servicio prestado, fortaleciendo de manera continua la funcionalidad de los diferentes canales disponibles (presenciales y alternos).

Iniciativas Estratégicas

Iniciativa Estratégica 3.1. Fortalecimiento de la prestación del servicio ofrecido a través de los canales alternos.

Iniciativa Estratégica 3.2. Aumento de la cantidad de Centros y medios habilitados para la prestación del servicio.

Iniciativa Estratégica 3.3. Gestión de beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.

Iniciativa Estratégica 3.4. Desarrollo de programas y proyectos para impulsar la simplificación de trámites.

Eje Estratégico 3: Calidad en el Servicio

Objetivo Estratégico: Garantizar la excelencia en el servicio prestado, fortaleciendo de manera continua la funcionalidad de los diferentes canales disponibles (presenciales y alternos).

Iniciativas Estratégicas	Líneas Estratégicas
IE3.1. Fortalecimiento de la prestación del servicio ofrecido a través de los canales alternos.	3.1.1 Fomentar la incorporación de buenas prácticas que contribuyan a mejorar la atención telefónica.
	3.1.2 Impulsar el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas que permitan una gestión efectiva de los servicios electrónicos.
IE3.2. Aumento de la cantidad de Centros y medios habilitados para la prestación del servicio.	3.2.1 Impulsar la apertura y habilitación de oficinas de atención al público en puntos estratégicos.
	3.2.2 Establecer a través del Ministerio de Relaciones Exteriores medios de atención que contribuyan a mejorar la interacción con los pensionados que residen en el exterior.

<p>IE3.3. Gestión de beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.</p>	<p>3.3.1 Definir mecanismos confiables para la identificación y segmentación de los pensionados a cargo del Estado.</p> <hr/> <p>3.3.2- Gestionar alianzas estratégicas orientadas a obtener beneficios a favor de jubilados y pensionados a cargo del Estado.</p> <hr/> <p>3.3.3 Definir y desplegar mecanismos para evaluar el impacto de los beneficios otorgados en la calidad de vida de jubilados y pensionados a cargo del Estado.</p>
<p>IE3.4. Desarrollo de programas y proyectos para impulsar la simplificación de trámites.</p>	<p>3.4.1 Desarrollar programa de capacitación para impulsar la implementación de la metodología de simplificación de trámites vigente.</p> <hr/> <p>3.4.2 Identificar y evaluar los tramites que apliquen para someterse a la metodología de simplificación.</p> <hr/> <p>3.4.3 Formular y ejecutar proyectos de mejora orientados a la simplificación de trámites.</p>

Matriz de Resultados

Objetivo General: Garantizar la excelencia en el servicio prestado, fortaleciendo de manera continua la funcionalidad de los diferentes canales disponibles (presenciales y alternos).											
Iniciativa Estratégica 3.1. Fortalecimiento de la prestación del servicio ofrecido a través de los canales alternos.											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
3.1.1 Fomentar la incorporación de buenas prácticas que contribuyan a mejorar la atención telefónica.	Mejorar la satisfacción de los usuarios	Cantidad de buenas prácticas incorporadas	4	Informe con nivel de avance del plan de trabajo	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones	Departamento de Recursos Humanos. Departamento de Planificación y Desarrollo. División Financiera.	0	1	2	1	Partidas presupuestaria asignadas
3.1.2 Impulsar el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas que permitan una gestión efectiva de los servicios electrónicos.	Mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes e impulsar el uso de canales alternos	Cantidad de servicios prestados efectivamente a través de canales electrónicos	6	Reportes de servicios prestados		División de Tecnología de la Información y Comunicación	0	2	4		Apoyo de la DAFI asegurado para garantizar el ajuste de las herramientas tecnológicas
Iniciativa Estratégica 3.2. Aumento de la cantidad de Centros y medios habilitados para la prestación del servicio.											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
3.2.1 Impulsar la apertura y habilitación de oficinas de atención al público en puntos estratégicos.	Facilidades de acceso y entrega de servicio justo a tiempo asegurados	Cantidad de centros aperturados y habilitados	4	Oficinas Habilitadas	Dirección General	Dirección de Servicios y Trámite de Pensiones. Departamento de Recursos Humanos. Departamento de Planificación y Desarrollo. División Financiera	1	1	1	1	Presupuesto y personal necesario asignado
3.2.2 Establecer a través del Ministerio de Relaciones Exteriores medios de atención que contribuyan a mejorar la interacción con los pensionados que residen en el exterior.		Cantidad de medios de servicios habilitados a través del MIREX	2	Acuerdo Firmado Listado de Pensionados por Embajada		Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones. Departamento Jurídico. Dirección General	-	1	1	-

Iniciativa Estratégica 3.3. Gestión de beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
3.3.1 Definir mecanismos confiables para la identificación y segmentación de los pensionados a cargo del Estado.	Concertación de alianzas con beneficios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de jubilados y pensionados	Porcentaje de pensionados en nómina identificados y segmentados	50%	Pensionados identificados por grupo económico Pensionados carnetizados	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones	División de Comunicaciones. Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto		15%	30%	50%	Partida presupuestaria asignada
3.3.2- Gestionar alianzas estratégicas orientadas a obtener beneficios a favor de jubilados y pensionados a cargo del Estado.		Cantidad de alianzas logradas	3	Acuerdos Firmados	Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional	Dirección General Departamento Jurídico Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones. División de Comunicaciones		1	1	1	Entidades públicas y privadas interesadas en concertar alianzas
3.3.3 Definir y desplegar mecanismos para evaluar el impacto de los beneficios otorgados en la calidad de vida de jubilados y pensionados a cargo del Estado.		Índice de satisfacción de los de los beneficiarios con el programa de beneficios sociales	80%	Encuesta de satisfacción de los grupo de intereses	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones.	Departamento de Planificación y Desarrollo Dirección de Nominas y Seguimiento al Sistema de Reparto				80%	Mecanismos de fácil contacto con los beneficiarios habilitado
Iniciativa Estratégica 3.4. Desarrollo de programas y proyectos para impulsar la simplificación de trámites mediante la automatización de procesos.											
Líneas Estratégicas	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
3.4.1 Formulación del plan de capacitación para la implementación de la metodología de simplificación de trámites vigente.	Metodología de simplificación de trámites implementada.	Porcentaje de mandos medios y directivos capacitados en la metodología de simplificación de trámites.	100%	Convocatorias de capacitación Listado de asistencia.	Departamento de Recursos Humanos.	Departamento de Planificación y Desarrollo. Dirección de Nominas y Sistema de Reparto. Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones.	-	100%	100%	-	Contar con el apoyo del DAFI para impulsar el desarrollo tecnológico.
3.4.2 Identificar y evaluar los tramites que apliquen para someterse a la metodología de simplificación.		Cantidad de informes sobre tramites a simplificar.	2	Informe diagnóstico elaborado.	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones.	Departamento de Planificación y Desarrollo Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto.		1		1	Disponer de la partida presupuestaria para la implementación.
3.4.3 Formular y ejecutar proyectos de mejora orientados a la simplificación de trámites.		Porcentaje de tramites simplificados.	75%	Plan piloto de implementación aprobación de los tramites simplificados.	Departamento de Planificación y Desarrollo.	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones. Dirección de Nómina y Seguimiento al Sistema de Reparto.		25%	50%	75%	



Eje Estratégico 4
Comunicación Institucional



Eje Estratégico 4. Comunicación Institucional

La comunicación es el hilo conductor a través del cual la gerencia transmite la visión institucional tanto a los colaboradores internos como al entorno en sentido general. Como eje estratégico persigue el propósito de fortalecer la imagen corporativa mediante la habilitación de diferentes vías de interacción con los grupos de interés, garantizándoles el acceso oportuno a informaciones confiables y al mismo tiempo, dando apertura para que los mismos puedan participarnos sus intereses, pareceres y expectativas.

- **Objetivo Estratégico:** Fortalecer la imagen institucional de la DGJP, mediante la implementación de un sistema de comunicación efectiva.

Iniciativas Estratégicas:

Iniciativa Estratégica 4.1 Fortalecimiento de los canales y mecanismos de la comunicación a los fines de garantizar que la información llegue de forma clara y oportuna a los usuarios de la misma.

Iniciativa Estratégica 4.2. Establecimiento de un vínculo efectivo de interacción con los grupos de interés.

Iniciativa Estratégica 4.3. Promoción a través de los medios de comunicación y la prensa el quehacer y los logros institucionales.

Iniciativa Estratégica 4.4 Diseño e implementación de mecanismos de monitoreo y control para evaluar la efectividad de la estrategia comunicacional.

Eje Estratégico 4: Comunicación Institucional

Objetivo Estratégico: Fortalecer la imagen institucional de la DGJP, mediante la implementación de un sistema de comunicación efectiva.

Iniciativas Estratégicas	Líneas Estratégicas
IE4.1 Fortalecimiento de los canales y mecanismos de la comunicación a los fines de garantizar que la información llegue de forma clara y oportuna a los usuarios de la misma.	4.1.1 Elaborar e implementar un protocolo de información que permita captar y canalizar informaciones relevantes hacia las áreas y los grupos de interés.
	4.1.2 Desarrollar un programa de comunicación interdepartamental orientado a fomentar el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
	4.1.3 Implementar un esquema de comunicación que permita la fluidez de la información relacionada a la prestación del servicio.
IE4.2. Establecimiento de un vínculo efectivo de interacción con los grupos de interés.	4.2.1 Definir e implementar protocolos de comunicación y acercamiento entre la DGJP y sus grupos de interés.

4.2.2 Gestionar alianzas estratégicas entre los grupos de interés y la institución que promuevan relaciones de cooperación mutua.

4.2.3. Impulsar el desarrollo de una cultura de responsabilidad social que contribuya al fortalecimiento de las relaciones entre la DGJP y el entorno.

IE4.3. Promoción a través de los medios de comunicación y la prensa el quehacer y los logros institucionales.

4.3.1 Diseñar e implementar campañas de publicidad y promoción a través de diferentes medios de comunicación.

IE4.4. Diseño e implementación de mecanismos de monitoreo y control para evaluar la efectividad de la estrategia comunicacional.

4.4.1 Definir e Implementar mecanismos de monitoreo y control que permitan evaluar el posicionamiento de la imagen institucional tanto interna como externa.

Matriz de Resultados

Objetivo General: Fortalecer la imagen institucional de la DGJP mediante la implementación de un sistema de comunicación efectiva.											
Iniciativa Estratégica 4.1 Fortalecimiento de los canales y mecanismos de la comunicación a los fines de garantizar que la información llegue de forma clara y oportuna a los usuarios de la misma.											
Líneas de Acción	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
4.1.1 Elaborar e implementar un sistema de comunicación que permita captar y canalizar informaciones relevantes hacia los grupos de interés.	Fortalecido el posicionamiento de la imagen Institucional de la DGJP.	Índice de percepción de los grupos de interés con el accionar de la DGJP.	80%	1. Manual de políticas y procedimientos de comunicación. 2. Plan de interacción entre la DGJP y los grupos de interés. 3. Encuestas y sondeos.	División de Comunicaciones.	Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional. Departamento de Planificación y Desarrollo.		40%	70%	80%	1. Asignación del presupuesto requerido para afrontar las tareas programadas. 2. Concretizar alianzas con los grupos de interés. 3. Implementación de mesas de trabajo.
4.1.2 Desarrollar un programa de comunicación interdepartamental orientado a fomentar el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.		Índice de percepción de los colaboradores con la comunicación interna.	90%	Plan de comunicación interdepartamental. Encuestas y sondeos.	División de Comunicaciones.	Departamento de Planificación y Desarrollo. División de Tecnología de la Información y Comunicaciones.		70%	85%	90%	Que de disponga de un sistema de comunicación efectivo estructurado e implementado.
4.1.3 Implementar un esquema de comunicación que permita la fluidez de la información relacionada a la prestación del servicio.		Mejorado el clima organizacional y los niveles transparencia a través de la promoción de relaciones interactivas y sanas entre las unidades misionales.			Dirección de Servicios y Trámites de pensiones.	División de Comunicaciones. División de Tecnología de la Información y Comunicaciones.					
Iniciativa Estratégica 4.2. Establecimiento de un vínculo efectivo de interacción con los grupos de interés y el entorno											
Líneas de Acción	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
4.2.1 Definir e implementar protocolos de comunicación y acercamiento entre la DGJP y sus grupos de interés.	Fortalecidas las relaciones de la institución con sus grupos de interés y el entorno.	Índice de percepción de los grupos de interés con el accionar de la DGJP.	80%	Protocolo de comunicación.	Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional.	División de Comunicaciones. Departamento de Planificación y Desarrollo.		40%	70%	80%	Que se disponga de un sistema de comunicación efectivo estructurado e implementado.
4.2.2 Gestionar alianzas estratégicas entre los grupos de interés y la institución que promuevan relaciones de cooperación mutua.		Cantidad de alianzas estratégicas gestionadas.	5	Acuerdos firmados.	Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional.	Dirección General.	1	1	2	1	1. Involucramiento de la MAE. 2. Grupos de interés interesados en establecer alianzas de cooperación con la institución.
4.2.3. Impulsar el desarrollo de una cultura de responsabilidad social que contribuya al fortalecimiento de las relaciones entre la DGJP y el entorno.		Cantidad de actividades de RSC realizadas.	7	Plan de actividades Fotografías, videos y notas de prensa.	Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional.	División de Comunicaciones. Departamento de Recursos Humanos	1	2	2	2	Asignada la partida presupuestaria requerida para ejecutar las actividades programadas.

Iniciativa Estratégica 4.3. Promoción a través de los medios de comunicación de la labor y los logros institucionales.											
Líneas de Acción	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
4.3.1 Diseñar e implementar campañas de publicidad e información a través de diferentes medios de comunicación.	Fortalecido el posicionamiento de la imagen Institucional de la DGJP.	Número de intervenciones de autoridades de la DGJP en medios de comunicación.	15	Propuesta de campaña aprobada. Vídeos, prensa escrita y digital, recortes periodísticos.	Dirección General	División de Comunicaciones.	3	4	4	4	1. Involucramiento de la MAE. 2. Disposición de informaciones relevantes, de interés para los medios.
		Índice de percepción de la sociedad sobre el accionar de la DGJP.	80%	Resultados de encuestas y/o sondeos.	División de Comunicaciones.	Dirección General.		40%	70%	80%	1. Involucramiento de la MAE. 2. Asignada la partida presupuestaria requerida para ejecutar las actividades programadas
Iniciativa Estratégica 4.4. Diseño e implementación de mecanismos de monitoreo y control para evaluar la efectividad de la estrategia comunicacional.											
Líneas de Acción	Resultados Esperados	Indicador (es)	Meta	Medios de Verificación	Responsables	Involucrados	Cronograma				Supuestos
							2021	2022	2023	2024	
4.4.1 Definir e Implementar mecanismos de monitoreo y control que permitan evaluar el posicionamiento de la imagen institucional tanto interna como externa.	Implementado un mecanismo de monitoreo y control.	Número de mecanismos de monitoreo definidos e implementados.	3	Protocolo de monitoreo y control. Resultados de encuestas.	División de Comunicaciones.	Departamento de Planificación y Desarrollo.		3			Parámetros y frecuencias de monitoreo definidos, aprobados y socializados.

*Metodología de
Monitoreo,
Seguimiento y
Evaluación*



V. Metodología de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación.

El monitoreo del cumplimiento de las estrategias definidas en el Plan estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 se llevará a cabo de forma continua, mediante la definición de actividades y tareas concretas que formarán parte de los planes operativos correspondientes. Los resultados del seguimiento se presentarán en los informes de monitoreo trimestrales, los cuales serán socializados con todos los grupos de interés a través de los canales establecidos, atendiendo la naturaleza de cada uno de ellos. El impacto de las ejecutorias será evaluado a través de la medición periódica del logro de los objetivos definidos para el plan como indicadores de éxito.

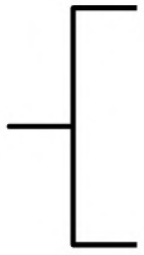
Matriz de Indicadores

Eje 1: Administración Efectiva del Sistema Previsional Público									
Estrategia Asociada	Indicador (es)	Meta	Unidad de Medida	Fórmula de Cálculo	Cronograma				Unidad Responsable
					2021	2022	2023	2024	
1.1.1	Cantidad de Propuestas presentadas	1	#	Sumatoria de propuestas presentadas	1				Departamento Jurídico
1.1.2	Cantidad de Propuestas presentadas	1	#	Sumatoria de propuestas presentadas		1			Departamento Jurídico
1.1.3	Porcentaje de procesos documentados y aprobados	100%	%	Cantidad de procesos documentados y aprobados/Total de procesos por documentar		70%	85%	100%	Departamento de Planificación y Desarrollo
1.1.4	Cantidad de procesos automatizados	16	#	Sumatoria de procesos automatizados		13	3		División de Tecnología de la Información y Comunicaciones
1.2.1	Nivel de participación de la DGJP en las mesas de trabajo	85%	%	Cantidad de requerimientos atendidos/Total de requerimientos decididos	50%	60%	70%	85%	Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto
1.2.2	Cantidad de alianzas o acuerdo con organismos internacionales de la Seguridad Social	3	#	Sumatoria de alianzas o acuerdos concertados		1	1	1	Dirección General
1.3.1	Cantidad de estudios actuariales realizado	1	#	Sumatoria de Estudios Actuariales realizados			1		Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto
1.3.2	Cantidad de expedientes digitalizados	100,000	#	Sumatoria de Expedientes digitalizados		30,000	35,000	35,000	Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto
1.3.3	Cantidad de pensionados con datos revisados y actualizados	75,000	#	Sumatoria de pensionados con datos actualizados	5,000	25,000	25,000	20,000	Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto
1.3.3	Cantidad de afiliados activos contactados con datos actualizados	60,000	#	Sumatoria de afiliados activos con datos actualizados	1,500	19,500	19,500	19,500	Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto
1.3.4	Cantidad de alianzas concertadas y firmadas	4	#	Sumatoria de alianzas concertadas y firmadas	1	1	1	1	Dirección General
1.3.5	Cantidad de mecanismos diseñados e implementados	1	#	Sumatoria de mecanismos diseñados e implementados			1		Dirección de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto

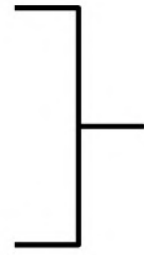
Eje 2: Fortalecimiento Institucional									
Estrategia Asociada	Indicador (es)	Meta	Unidad de Medida	Fórmula de Cálculo	Cronograma				Unidad Responsable
					2021	2022	2023	2024	
2.1.1	Porcentaje de mandos gerenciales y medios capacitados en gestión de proyectos	100%	%	Cantidad de mandos medios capacitados/Total de Mandos Medios en nómina	0%	50%	50%		Departamento de Recursos Humanos
2.1.1	Cantidad de proyectos formulado y ejecutados	4	#	Sumatoria de proyectos formulados y ejecutados	0	1	2	1	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.2	Cantidad de estructuras organizativas aprobadas	1	#	Sumatoria de estructuras organizativas aprobadas	1	0	0	0	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.2	Cantidad de Manuales de organización y funciones actualizados	1	#	Sumatoria de Manuales de Organización y Funciones aprobados	0	1	0	0	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.2	Porcentaje de colaboradores que conocen y comprende la Estructura Organizativa	95%	%	Cantidad de colaboradores que conocen la estructura Organizativa/Total del personal en nómina		95%			Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.3	Calificación obtenida en el indicador del iTICge	90%	%	Calificación otorgada en el portal iTICge	80%	85%	90%	90%	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones
2.1.3	Cantidad de herramientas tecnológicas implementadas	4	#	Sumatoria de herramientas tecnológicas implementadas	1	1	1	1	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones
2.1.4	Porcentajes de procesos identificados y documentados	100%	%	Cantidad de procesos documentados y aprobados/Total de procesos por documentar	0%	25%	60%	100%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.4	Porcentaje de procesos sustantivos auditados	100%	%	Cantidad de procesos auditados/Total de procesos sustantivos por auditar			50%	100%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.1.5	Número de postulaciones presentadas en el PCN presentadas	1	#	Sumatoria de postulaciones al PNC presentadas				1	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.2.1	Calificación obtenida en el indicador de las NOBACI	80%	%	Calificación otorgada en el portal de la CGR	25%	50%	65%	80%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.2.2	Calificación obtenida en el indicador de las Normas Básicas de segundo grados	50%	%	Calificación otorgada en el portal de la CGR			25%	50%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.3.1	Cantidad de intercambio ejecutados	6	#	Sumatoria de intercambio ejecutados	0	2	2	2	Departamento de Recursos Humanos
2.3.2	Cantidad de eventos con grupos focales organizados	3	#	Sumatoria de grupos focales organizados	0	1	1	1	Departamento de Recursos Humanos
2.3.3	Porcentajes del personal participante en el programa de entrenamiento cruzado	30%	%	Cantidad de participantes en entrenamiento cruzado/total de personal en nómina	0%	5%	20%	30%	Departamento de Recursos Humanos
2.3.4	Cantidad de personas capacitadas en materia de gestión del cambio	50	#	Sumatoria de participantes en los programas de capacitación	0	20	30		Departamento de Recursos Humanos
2.4.1	Cantidad de Sistemas informáticos para el monitoreo implementado	1	#	Sumatoria de sistemas de monitoreo implementados		1			Departamento de Planificación y Desarrollo (División de Tecnología de la Información y Comunicaciones)
2.4.2	Porcentaje de cumplimiento promedio de los objetivos programados	95%	%	Promedio del cumplimiento del total de indicadores	75%	90%	95%	95%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.4.3	Porcentaje de ejecución de planes de acciones de mejoras elaborados	95%	%	Promedio de cumplimiento del total de planes de mejora programados		95%	95%	95%	Departamento de Planificación y Desarrollo
2.5.1	Porcentaje servidores que identifican y comprenden el marco estratégico mediante encuesta	80%	%	Cantidad de colaboradores que conocen el Marco Estratégico/Total del personal en nómina	20%	40%	60%	80%	Departamento servidores Recursos Humanos
2.5.2	Nivel de satisfacción del personal con los programas implementados	85%	%	Cantidad de colaboradores satisfechos con los programas implementados/total de personal en nómina	0%	60%	70%	85%	Departamento de Recursos Humanos
2.5.3	Porcentaje de mandos medios impactado por el programa	100%	%	Cantidad de mandos medios impactados/Total de Mandos Medios en nómina	0%	35%	75%	100%	Departamento de Recursos Humanos

Eje 3: Calidad en el Servicio									
Estrategia Asociada	Indicador (es)	Meta	Unidad de Medida	Fórmula de Cálculo	Cronograma				Unidad Responsable
					2021	2022	2023	2024	
3.1.1	Cantidad de buenas prácticas incorporadas	4	#	Sumatoria de buenas prácticas incorporadas	0	1	2	1	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones
3.1.2	Cantidad de servicios prestados efectivamente a través de canales electrónicos	6	#	Sumatoria de servicios efectivamente habilitados	0	2	4		Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones
3.2.1	Cantidad de centros aperturados y habilitados	4	#	Sumatoria de Centros aperturados	1	1	1	1	Dirección General (Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones)
3.2.2	Cantidad de medios de servicios habilitados a través del MIREX	2	#	Sumatoria de medios habilitados a través del MIREX habilitados	-	1	1	-	Dirección General (Sub-Dirección General)
3.3.1	Porcentaje de pensionados en nómina identificados y segmentados	50%	%	Cantidad de pensionados identificados y segmentados/total de pensionados en nómina		15%	30%	50%	Sub-Dirección General
3.3.2	Cantidad de alianzas logradas	3	#	Sumatoria de alianzas logradas		1	1	1	Dirección General (Sub-Dirección General Coordinación de Cooperación Interinstitucional)
3.3.3	Índice de satisfacción de los de los beneficiarios con el programa de beneficios sociales	80%	%	Cantidad de beneficiarios satisfechos/Total de beneficiarios				80%	Sub-Dirección General
3.4.1	Porcentaje de mandos medios y directivos capacitados en la metodología de simplificación de trámites	100%	%	Cantidad de mandos medios participantes en la capacitación/total de mandos medios en nómina	-	100%	100%	-	Departamento de Recursos Humanos
3.4.2	Cantidad de informes sobre tramites a simplificar	2	#	Sumatoria de informes sobre simplificación de trámites elaborados		1		1	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones
3.4.3	Porcentaje de tramites simplificados	75%	%	Cantidad de trámites simplificados/total de trámites por simplificar		25%	50%	75%	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones

Eje 4: Comunicación Institucional									
Estrategia Asociada	Indicador (es)	Meta	Unidad de Medida	Fórmula de Cálculo	Cronograma				Unidad Responsable
					2021	2022	2023	2024	
4.1.1 4.2.1	Índice de percepción de los grupos de interés con el accionar de la DGJP.	80%	%	Cantidad de grupos de interés satisfechos/ total de grupos de interés identificados		40%	70%	80%	Dirección General (Coordinación de Cooperación Interinstitucional)
4.1.2 4.1.3	Índice de percepción de los colaboradores con la comunicación interna.	90%	%	Total de colaboradores satisfechos/Total de colaboradores en nómina		70%	85%	90%	División de Comunicaciones
4.2.2	Cantidad de alianzas estratégicas gestionadas.	5	#	Sumatoria de alianzas gestionadas	1	1	2	1	Dirección General (Coordinación de Cooperación Interinstitucional)
4.2.3	Cantidad de actividades de RSC realizadas.	7	#	Sumatoria de actividades de RSC realizadas	1	2	2	2	Dirección General (Departamento de Recursos Humanos)
4.3.1	Número de intervenciones de autoridades de la DGJP en medios de comunicación	15	#	Sumatoria de intervenciones en Medios de Comunicaciones	3	4	4	4	Dirección General (División de Comunicaciones)
4.3.1	Índice de percepción de la sociedad sobre el accionar de la DGJP.	80%	%	Cantidad de ciudadanos satisfechos/total de ciudadanos encuestados		40%	70%	80%	División de Comunicaciones (Dirección General)
4.4.1	Número de mecanismos de monitoreo definidos e implementados	3	#	Sumatoria de mecanismos definidos e implementados		3			División de Comunicaciones



Anexos



VI. Anexos

6.1 Siglas

DGJP – Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado.

DPyD – Departamento Planificación y Desarrollo.

END – Estrategia Nacional de Desarrollo.

FODA – Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

MAP – Ministerio de Administración Pública.

MH – Ministerio de Hacienda.

PEI – Plan Estratégico Institucional.

PNPSP – Plan Nacional Plurianual del Sector.

SDSS – Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

SIPEN – Superintendencia de Pensiones.

SNIP – Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

6.2 Glosario

A

ACTIVIDADES

Se refieren a las acciones que deben realizarse en un orden lógico para lograr un producto determinado del plan.

C

CRONOGRAMA Esquema básico donde se distribuye y organiza, en forma de secuencia temporal, el período en donde se debe de dar cuenta del logro de las metas (duración y tiempo).

D

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Es el estudio de una organización para determinar su situación de vulnerabilidad y sus fortalezas, de modo que pueda orientar su accionar en el futuro, orientándose al logro de su visión y su misión.

E

EJES ESTRATÉGICOS

Son orientadores del quehacer de una organización y se obtienen a partir de un proceso de Planificación Estratégica.

ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO

Es la formulación de una serie de propuestas cuya finalidad es alcanzar un desarrollo sostenible perdurable o sustentable, orientado a mejorar la vida de los ciudadanos de una nación, la integración social, su organización y funcionamiento en el largo plazo.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización.

F

FODA

El Análisis FODA es una metodología de estudio de la situación competitiva de una organización en su ámbito de acción (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

G

GESTIÓN DE CALIDAD

Es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por las cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua.

I

INDICADORES Son los parámetros que señalan cuánto hemos logrado de los objetivos planificados, miden los diferentes aspectos de un plan: insumos, procesos, resultados, efectos e impacto.

M

MARCO ESTRATÉGICO

Se entiende como marco estratégico al conjunto de definiciones fundamentales que definen la cultura organizacional de una institución, ya que facilita la articulación y direccionalidad, hacia un mismo propósito, permitiendo que iniciativas particulares, dirigidas al desarrollo y accionar institucional, se reenfoquen y alineen al plan en ejecución.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Conjunto de evidencias que dan cuenta del logro de los resultados esperados y de las metas establecidas en el plan.

META

Es la expresión cuantitativa en que se expresa el indicador. La misma debe ser cuantificable, medible, estimarse en tiempo y costo.

MISIÓN

Es el propósito general o razón de ser de la organización que enuncia a qué usuario sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de bienes o servicios ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades.

O

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Concepto que establece lo que se debe hacer para lograr el fin último de una organización mediante la definición de esfuerzos que son vitales y trascendentes.

ORGANIGRAMA

Muestra un diagrama que presenta la ubicación del puesto en función al área donde presta sus servicios y que se explica por sí misma, aparecen también las plazas de cada posición y su relación jerárquica a nivel ascendente y descendente.

P

PLAN ESTRATÉGICO

Es la anticipación y proyección en el tiempo de una serie de acciones que permitan a la organización cumplir con su misión y establecer objetivos que la hagan avanzar por caminos que conducen a hacer realidad su visión, todo ello consistente con los valores de la organización.

POLÍTICAS

Es un conjunto de normas o reglas establecidas por la dirección de la misma para regular diferentes apartados del funcionamiento de la organización.

PRESUPUESTO

Constituye la expresión financiera de los objetivos y metas que contiene los recursos requeridos para llevar a cabo el plan.

PROCEDIMIENTOS

Responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

PROCESOS

Responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.

PROYECTO

Es la planificación de un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas; la razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto.

R

RESPONSABLES

Se refiere al área funcional que se le asigna una estrategia determinada para su cumplimiento. Los responsables están vinculados directamente a la producción de los bienes y/o servicios que genera la organización.

RESULTADO

Es el estado en el que se desea encontrar una variable como consecuencia de los bienes o servicios que una institución entrega o produce. Estos se miden en función de cómo impactan o repercuten en la población.

REQUERIMIENTOS FINANCIEROS

Supone la cuantificación económica-monetaria requerida como inversión o financiamiento para posibilitar el logro de los resultados y metas.

REQUERIMIENTOS NO FINANCIEROS

Están referidos a la creación de condiciones relacionadas con gestiones, acuerdos, coordinaciones, etc. que se necesitan realizar o establecer el logro de los resultados y metas del plan.

RECURSOS

Constituyen el conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

V

VALORES Son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social.

VISIÓN Se refiere a lo que la institución quiere crear, la imagen futura de la organización. La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito.

6.3 Referencias

- Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional, MEPyD.
- Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.
- Lineamientos Estratégicos Formulación Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024. MEPyD.
- Diagnóstico “Hacia un Estado Moderno e Institucional”, MEPyD.
- Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Plan Nacional Plurianual del Sector Público.



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2021-2024

Avenida 27 de Febrero números 17 y 19, Ensanche Miraflores, Distrito Nacional, República Dominicana.
Tel.: 809-687-2222 Horario: De 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.



@pensionesrd
www.dgjp.gob.do