



**1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan
de Mejora Institucional con base en el Modelo
CAF (Common Assessment Framework)**

Mayo, 2021

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Contenido

- | | |
|--|---------------------------------|
| <p>1. Criterio 1: LIDERAZGO</p> <p>Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.</p> <p><u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> <i>Incluir en la Mesa de Ayuda un comentario obligatorio, cuando el usuario califique la satisfacción general del servicio brindado como regular, malo o muy malo; con la finalidad de captar de manera efectiva la retroalimentación del colaborador.</i></p> | <p>5</p> <p>7</p> |
| <p>2. Criterio 3: PERSONAS</p> <p>Subcriterio 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.</p> <p><u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> <i>Incluir en las Descripciones de Puestos las nuevas habilidades requeridas para el buen desempeño de las funciones del colaborador; en consonancia con el cambio de contexto y estilo de trabajo que pasa de ser presencial a remoto: asegurando la fluidez del trabajo, comunicación activa, estilo de liderazgo y cumplimiento de las funciones de los puestos.</i></p> | <p>8</p> |
| <p>3. Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS</p> <p>Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.</p> <p><u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> <i>Creación de un plan de digitalización de archivos de personal, con la finalidad de garantizar la fluidez durante las auditorías, así como tener la disponibilidad de la información en caso de que sea necesario el trabajo remoto.</i></p> <p>Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.</p> <p><u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> <i>Creación de una plataforma en la cual el usuario carga directamente la información que va a publicar en la página web institucional, notificando así al Departamento Publicaciones, quien se encargará de pasar esta información a producción.</i></p> | <p>8</p> |
| <p>4. Criterio 5: PROCESOS</p> <p>Subcriterio 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.</p> <p><u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> <i>Incorporación al informe de Revisión por la Dirección una explicación más detallada sobre la eficacia lograda en las acciones para abordar las oportunidades.</i></p> | <p>12</p> |

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional, 2021.-

- 5. Criterio 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**
- Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social.** **16**
- Hallazgo según el autodiagnóstico: *Detallar dentro del Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001), los criterios a considerar para la coordinación de reuniones de entrevista de personal, ya sea en modalidad presencial o virtual, con la intención de garantizar la seguridad y salud de los colaboradores y partes interesadas.*
- 6. Criterio 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO** **19**
- Subcriterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**
- Hallazgo según el autodiagnóstico: *Subdivisión de las tareas correspondientes a una misma actividad dentro del Formulario de Solicitudes de Acciones Correctivas y de Mejora (DPD-FR-002), al momento de hacer la verificación de eficacia, para los casos donde exista una tarea que aún se encuentra en proceso.* **21**
- Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**
- Hallazgo según el autodiagnóstico: *Modificar la base del cálculo de “porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación”, con la finalidad de obtener un resultado trimestral.*

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Resumen ejecutivo

El presente documento responde al primer informe del Plan de Mejora Institucional de la Superintendencia de Pensiones para el período 2021 y su continuación en la implementación en el presente año 2021.

El plan de mejora institucional de esta Superintendencia está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. Para ello se analizaron los 9 criterios que componen el modelo en donde, a partir de los hallazgos identificados, se priorizaron nueve (9) áreas de mejora que se adhieren a seis (6) criterios que se muestran en este informe, constituyendo un considerable avance a nivel de sistema y controles internos.

Satisfactoriamente podemos resaltar el cierre de seis (6) del total de ocho (8) hallazgos identificados; los mismos corresponden a diversos criterios que desglosamos en este documento, brindando detalles de las acciones que se tomaron para su cumplimiento. Con el cierre de estas mejoras a nuestros sistemas y procesos, resaltamos el compromiso que mantiene la Superintendencia de Pensiones con una gestión de calidad en cada uno de controles, enfocada al logro de sus objetivos e impactando positivamente a los ciudadanos y la sociedad con cada uno de sus servicios.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Criterio 1: LIDERAZGO

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

- 1. Hallazgo según el autodiagnóstico:** *Incluir en la Mesa de Ayuda un comentario obligatorio, cuando el usuario califique la satisfacción general del servicio brindado como regular, malo o muy malo; con la finalidad de captar de manera efectiva la retroalimentación del colaborador.*
- 2. Acción realizada:** *Se implementó una validación al campo de comentario que imposibilita enviar el formulario si este está en blanco o vacío.*
- 3. Evidencias:**

Pantalla No. 1

Notificación de aviso automático que indica que el campo de “Algún comentario” es requerido.

The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda' (Help Desk) evaluation interface. At the top, there is a logo consisting of a crossed wrench and screwdriver, with the text 'Mesa de Ayuda' and 'Ver. 1.0' below it. The main content area is titled 'Evaluación del Servicio | Solicitud : 35630'. A red-bordered box highlights a pink error message: 'AVISO: El campo comentario es requerido!'. Below this, the form asks 'Su Solicitud de la Mesa de Ayuda fue Resuelta?' with radio buttons for 'SI' (selected) and 'NO'. It then asks to 'Califique la satisfacción general del servicio brindado.' with radio buttons for 'Muy Bueno', 'Bueno', 'Regular' (selected), 'Malo', and 'Muy Malo'. There is a text input field for 'Algún comentario?' and a 'Registrar' button at the bottom right.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 2

Notificación de aviso automático que se genera cuando todos los campos requeridos en la encuesta de satisfacción, han sido completados.



The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda' (Help Desk) evaluation interface. At the top, there is a logo consisting of a blue pencil and a wrench crossed, with the text 'Mesa de Ayuda' below it and 'Ver. 1.0' underneath. The main content area is titled 'Evaluación del Servicio | Solicitud : 35630'. A green notification box with a red border and a close button (X) contains the message: 'AVISO: Gracias por completar la encuesta de satisfacción de la Mesa de Ayuda.'. Below this, the form asks 'Su Solicitud de la Mesa de Ayuda fue Resuelta?' with radio buttons for 'SI' and 'NO'. The next question is 'Califique la satisfacción general del servicios brindado.' with radio buttons for 'Muy Bueno', 'Bueno', 'Regular', 'Malo', and 'Muy Malo'. There is a text input field for 'Algun comentario?' containing the text 'Prueba, gracias.'. A 'Registrar' button is located at the bottom right of the form.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Criterio 3: PERSONAS

Subcriterio 3.1: Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

- 1. Hallazgo según el autodiagnóstico:** *Incluir en las Descripciones de Puestos las nuevas habilidades requeridas para el buen desempeño de las funciones del colaborador; en consonancia con el cambio de contexto y estilo de trabajo que pasa de ser presencial a remoto: asegurando la fluidez del trabajo, comunicación activa, estilo de liderazgo y cumplimiento de las funciones de los puestos.*
- 2. Acciones realizadas:** *Esta Acción de Mejora se encuentra en proceso.*
- 3. Evidencias:** No aplica.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** *Creación de un plan de digitalización de archivos de personal, con la finalidad de garantizar la fluidez durante las auditorías, así como tener la disponibilidad de la información en caso que sea necesario el trabajo remoto.*
2. **Acciones realizadas:** *Actualmente esta Acción de Mejora se encuentra en proceso.*
3. **Evidencias:** No aplica.

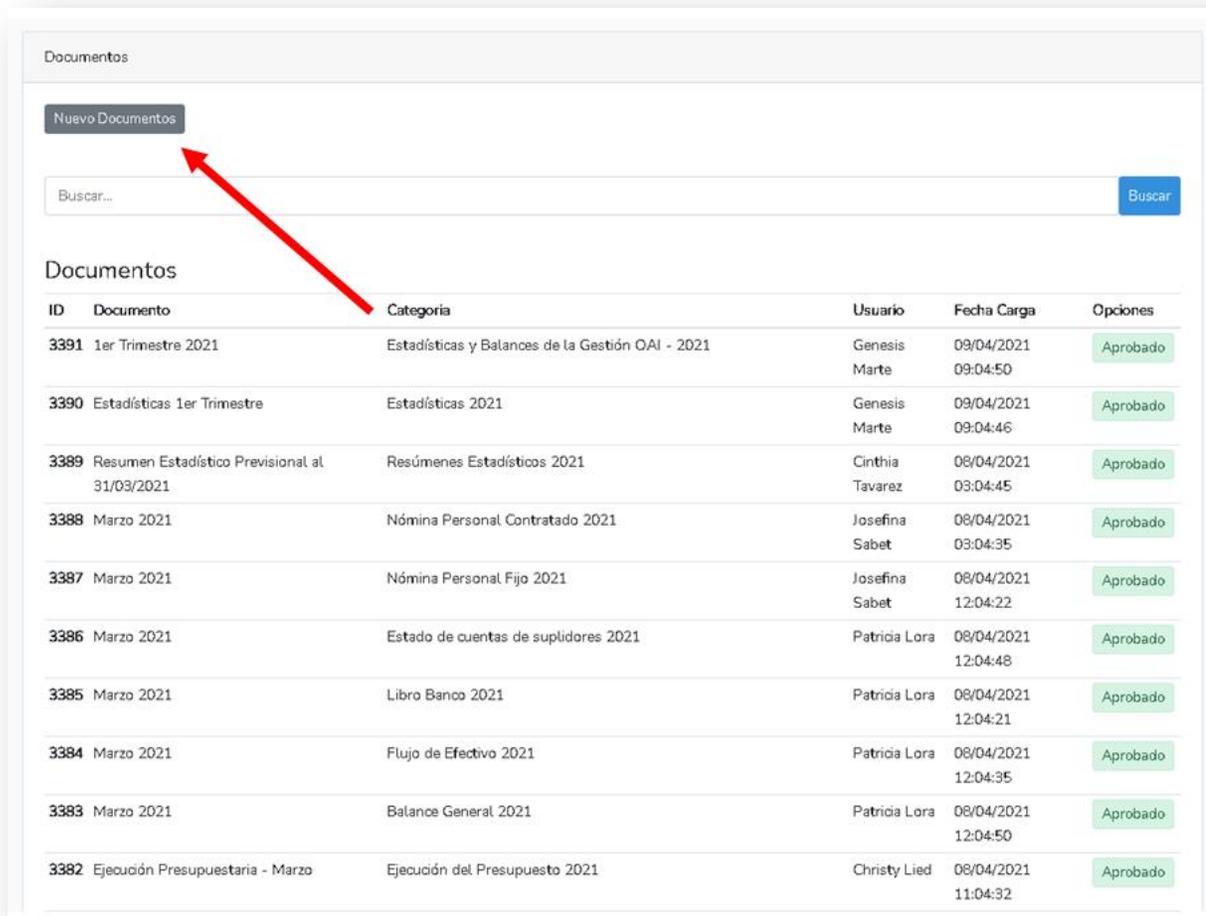
Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** *Creación de una plataforma en la cual el usuario carga directamente la información que va a publicar en la página web institucional, notificando así al Departamento Publicaciones, quien se encargará de pasar esta información a producción.*
2. **Acciones realizadas:** *Se actualizó la Ficha Descriptiva de Proceso Publicaciones (DTI-FP-005) agregando la nueva modalidad.*
3. **Evidencias:**

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 1

Pantalla de acceso donde el usuario visualiza el botón de “*Nuevo Documento*” y al pulsarlo, puede generar una nueva solicitud de publicación web.



Documentos

Nuevo Documentos

Buscar...

Buscar

ID	Documento	Categoría	Usuario	Fecha Carga	Opciones
3391	1er Trimestre 2021	Estadísticas y Balances de la Gestión OAI - 2021	Genesis Marte	09/04/2021 09:04:50	Aprobado
3390	Estadísticas 1er Trimestre	Estadísticas 2021	Genesis Marte	09/04/2021 09:04:46	Aprobado
3389	Resumen Estadístico Previsional al 31/03/2021	Resúmenes Estadísticos 2021	Cynthia Tavarez	08/04/2021 03:04:45	Aprobado
3388	Marzo 2021	Nómina Personal Contratado 2021	Josefina Sabet	08/04/2021 03:04:35	Aprobado
3387	Marzo 2021	Nómina Personal Fijo 2021	Josefina Sabet	08/04/2021 12:04:22	Aprobado
3386	Marzo 2021	Estado de cuentas de suplidores 2021	Patricia Lora	08/04/2021 12:04:48	Aprobado
3385	Marzo 2021	Libro Banco 2021	Patricia Lora	08/04/2021 12:04:21	Aprobado
3384	Marzo 2021	Flujo de Efectivo 2021	Patricia Lora	08/04/2021 12:04:35	Aprobado
3383	Marzo 2021	Balance General 2021	Patricia Lora	08/04/2021 12:04:50	Aprobado
3382	Ejecución Presupuestaria - Marzo	Ejecución del Presupuesto 2021	Christy Lied	08/04/2021 11:04:32	Aprobado

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 2

Muestra los requerimientos a completar para realizar la carga del documento, tales como: *Nombre del Documento*, *Descripción*, *Categoría*, *Orden*, *Fecha* y por último, adjuntar el documento a ser publicado.

The screenshot shows a web form titled "Carga de Documento". At the top left, there is a button labeled "Ir a Documentos". The form contains several input fields, each with a red arrow pointing to it from the left:

- Nombre del Documento:** A text input field.
- Descripción:** A larger text input field.
- Categoría:** A dropdown menu with the text "Seleccione Categoría".
- Orden:** A text input field containing the number "0".
- Fecha:** A text input field.
- Documento:** A file upload field with a button labeled "Elegir archivo" and the text "No se eligió ningún archivo".

At the bottom of the form, there are two buttons: "Cargar Documento" (blue) and "Cancelar" (red).

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 3

Muestra el correo electrónico automático que contiene la “*Notificación de Carga de Documento para Portal Institucional*”, al usuario que generó la solicitud.

Carga de Documento [Actualización] [sipen.gob.do]
Notificaciones SIPEN
Enviado: Lunes 12/4/2021 10:55 a. m.
Para: Cinthia Tavarez
CC: Notificación de Carga de Documentos para Portal Institucional



Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Confirmación de Carga de Documento

Cinthia Tavarez

Documento: Pensiones
Categoría: Estadística Previsional
Fecha: 12/04/2021 10:55 am

© Copyright 2021 Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Anexo No. 1

Ficha Descriptiva de Proceso de Publicaciones (DTI-FP-005), en formato PDF.

Criterio 5: PROCESOS

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

- 1. Hallazgo según el autodiagnóstico:** *Incorporación al informe de Revisión por la Dirección una explicación más detallada sobre la eficacia lograda en las acciones para abordar las oportunidades*
- 2. Acciones realizadas:** *Se incluyó un acápite de oportunidades dentro del Informe de Revisión por la Dirección.*
- 3. Evidencias:**

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 1

Presentación de la Revisión por la Dirección, diapositiva No. 80, que muestra la inclusión de la *Identificación de Oportunidades*.



10. ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Identificación de Oportunidades - Gestión de Riesgos - 2020

▪ A raíz del proceso de evaluación de los riesgos, se identificaron unas cinco (5) oportunidades, las cuales fueron incluidas dentro de los controles de mitigación.

Oportunidades	Efectos
1. Teletrabajo	1. Garantiza la disponibilidad de los servicios, a través de los soportes de forma remota. 2. Mayor productividad en relación al absentismo total. 3. Flexibilidad en los horarios. 4. Disminución del estrés laboral y riesgos de salud, a causa de la pandemia del COVID-19.
2. Auditorías Remotas	1. Eficiencia en tiempo y coste del proceso. 2. Disminución de los riesgos de contagio y salud de los auditores/auditados, durante el proceso. 3. Mayor flexibilidad para acuerdo en los horarios.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 2

Acápito No. 9 del Acta de Revisión por la Dirección, versión No. 4, donde se plasman las cinco (5) *Oportunidades identificadas y presentadas*.

DPD-FO-009
Versión No. 4

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 

8. Estado de las acciones correctivas y de mejora
Responsable de presentación: Alberto Jiménez

En esta sección de la reunión se presentaron las acciones correctivas, de mejora y observaciones generadas a través de no conformidades u oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas, auditorías externas, revisiones por la dirección previas al Sistema de Gestión de la Calidad y revisiones de procesos realizadas, evidenciándose lo siguiente:

1. **Acciones Correctivas:** Del total de 55 acciones de este tipo que han sido generadas, un **96%** se encuentra en estado cerrado. Lo que representa 54 acciones.
2. **Acciones de Mejora:** Del total de 83 acciones de este tipo que han sido generadas, el **95%** se encuentra en estado cerrado.
3. **Observaciones:** Del total de 111 hallazgos de este tipo que han sido generados, el **100%** se encuentra en estado cerrado.

Ref.: (Ver **Presentación de Revisión por la Dirección de Febrero 2021**, diapositiva 75)

9. Acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
Responsable de presentación: Alberto Jiménez

En este punto de la sesión, el Sr. Alberto Jiménez presentó la estrategia y avances dentro del sistema de gestión en relación a las acciones direccionadas a abordar riesgos y oportunidades. A raíz del proceso de evaluación de los riesgos, se identificaron unas cinco (5) oportunidades, las cuales fueron incluidas dentro de los controles de mitigación. Son las siguientes:

1. **Teletrabajo**
 - *Garantiza la disponibilidad de los servicios, a través de los soportes de forma remota.*
 - *Mayor productividad en relación al absentismo total.*
 - *Flexibilidad en los horarios.*
 - *Disminución del estrés laboral y riesgos de salud, a causa de la pandemia del COVID-19.*

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 3

Continuación de la pantalla No. 2, acápite No. 9 del Acta de Revisión por la Dirección, versión No. 4, donde se plasman las cinco (5) *Oportunidades identificadas y presentadas*.

DPD-FO-009
Versión No. 4

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 

2. Auditorías Remotas

- *Eficiencia en tiempo y coste del proceso.*
- *Disminución de los riesgos de contagio y salud de los auditores/auditados, durante el proceso.*
- *Mayor flexibilidad para acuerdo en los horarios.*

3. Sistema de Publicación (Portal Web).

- *Facilitar el manejo y la trazabilidad de los registros de cargas de documentos, realizadas por los responsables de cada apartado de la sección Transparencia y el portal web en general.*
- *Notificación automática al responsable, indicando que la carga del documento fue satisfactoria, luego de completado el proceso.*
- *Reducción de los tiempos de procesamiento.*

4. Implementación de la lista de chequeo digital en los procesos de Supervisión de Solicitudes de Pensión por Supervivencia y Beneficios por Ingreso Tardío.

- *Controlar los riesgos asociados a la revisión de expedientes de los beneficiarios de Pensión por Supervivencia y para afiliados de Ingreso Tardío.*
- *Disminución del uso del material gastable y el espacio físico de los archivos.*
- *Facilita el manejo y la trazabilidad de las revisiones realizadas por los analistas, así como de las informaciones estadísticas que éstas generan.*
- *Disminución en el tiempo de llenado de las listas de chequeo.*

5. Capacitaciones remotas sobre :

- *El Sistema Previsional Dominicano (Escuela Previsional).*
- *Talleres y Cursos de Competencias Técnicas y Gerenciales (Recursos Humanos).*
- *Posibilidad de utilizar facilitadores extranjeros para capacitaciones de forma remota.*
- *Permite capacitar un mayor número de ciudadanos.*
- *Permite la grabación de las capacitaciones remotas para compartir con otras áreas, en vía de fortalecer la transferencia de conocimientos.*
- *Reduce los riesgos de salud, a causa de la pandemia del COVID-19.*
- *Reducción de costos en relación con las capacitaciones de forma presencial.*

(Ver Presentación de Revisión por la Dirección de Febrero 2021, diapositivas de la 80 a la 82)

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Criterio 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** *Detallar dentro del Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001), los criterios a considerar para la coordinación de reuniones de entrevista de personal, ya sea en modalidad presencial o virtual, con la intención de garantizar la seguridad y salud de los colaboradores y partes interesadas.*

2. **Acciones realizadas:** *Se modificó el Procedimiento Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001), con el fin de detallar como se llevan a cabo las entrevistas de personal en modalidad virtual.*

3. **Evidencias:**

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 1

Procedimiento Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001), Acápites 5.2.3 y 5.2.4 con la inclusión de entrevistas en modalidad virtual.

 <p>SVPEN SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES</p>	Código: DRH-PR-001
	Versión No.: 09
	Página 4 de 12
PROCEDIMIENTO	
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

para los fines, y procede a verificar de manera preliminar que los mismos cumplan con los requisitos del puesto.

5.2.3. Luego de completar el proceso de recepción de ofertas, el Encargado del Departamento de Recursos Humanos preselecciona aquellos candidatos que cumplen con el perfil requerido por el puesto vacante y se establece contacto con los mismos; donde se define la fecha de la entrevista, esta entrevista puede ser virtual o presencial.

5.2.4. Para la coordinación y realización de las entrevistas virtuales se utiliza la plataforma y/o espacio de trabajo virtual "Microsoft Teams". Tanto el entrevistador como el candidato al puesto de trabajo deben asegurar la electricidad, conexión y disponibilidad de equipo para el buen desarrollo de la entrevista.

5.2.5. Con el objetivo de validar la experiencia presentada por el candidato en su Currículo Vitae, un Analista del Departamento de Recursos Humanos, previo a la entrevista, realiza una investigación correspondiente a sus referencias laborales y personales y la registra utilizando el formulario de Investigación de Referencias Laborales y Personales (DRH-FO-007).

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 2

Procedimiento Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001), Apartado 8, con los registros de cambios aplicados a la versión No. 9.

	Código: DRH-PR-001
	Versión No.: 09
	Página 11 de 12
PROCEDIMIENTO	
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

8. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del/los cambios	Razón de/los cambios
08	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el punto 5.2.3: Luego de completar el proceso de recepción de ofertas, el Encargado del Departamento de Recursos Humanos preselecciona aquellos candidatos que cumplen con el perfil requerido por el puesto vacante y se establece contacto con los mismos; donde se define la fecha de la entrevista, esta entrevista puede ser virtual o presencial. 	<p>Oportunidad de Mejora #57 detectada en la Auditoría Interna No. 14</p> <p>Observación No. 99 detectada en la auditoría No. 14.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el punto 5.2.4: Para la coordinación y realización de las entrevistas virtuales se utiliza la plataforma y/o espacio de trabajo virtual "Microsoft Teams". Tanto el entrevistador como el candidato al puesto de trabajo deben asegurar la electricidad, conexión y disponibilidad de equipo para el buen desarrollo de la entrevista. 	

Anexo No. 2

Procedimiento Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (DRH-PR-001), versión No. 9, en formato PDF.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Criterio 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

- 1. Hallazgo según el autodiagnóstico:** *Subdivisión de las tareas correspondientes a una misma actividad dentro del Formulario de Solicitudes de Acciones Correctivas y de Mejora (DPD-FR-002), al momento de hacer la verificación de eficacia, para los casos donde exista una tarea que aún se encuentra en proceso.*
- 2. Acciones realizadas:** *Según lo estipulado en el Formulario Solicitud de Acción Correctiva y Acción de Mejora (DPD-FR-002), en la sección “Seguimiento y Verificación de la Eficacia de la Acción” para todas aquellas tareas que correspondan a una misma actividad*
- 3. Evidencias:**

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 1

Formulario de Acción Correctiva concerniente a la Acción de Mejora DRH-AM-080, donde se visualizan la inclusión de las casillas para valorar la eficacia de las acciones.

SPEN SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES		SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O ACCIÓN DE MEJORA		Código: DPD-FR-002 Versión: 03			
ACCIÓN A REGISTRAR							
<input type="radio"/> Acción Correctiva		<input checked="" type="radio"/> Acción de Mejora					
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ACCIÓN A REGISTRAR							
Área de Detección		Responsable del Área		Número de Acción			
Departamento de Recursos Humanos		Ana Tejada		DRH-AM-080			
Fecha de Apertura	29-10-20	Fecha de Cierre	1-6-21	Duración	154		
Responsable de la Detección		Posición	Origen				
Franklín Díaz		Director DCO	Realizado por la Dirección				
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO							
Reforzar el seguimiento del protocolo preventivo ante el COVID-19.							
ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ (SI APLICA)							
N/A							
ANÁLISIS DE RECURRENCIA							
<input type="radio"/> Ocasional		<input checked="" type="radio"/> Repetitiva					
N/A							
ACCIÓN A APLICAR							
Establecer cronograma de actividades preventivas para reforzar el seguimiento ante el COVID-19.							
N°	Actividades	Responsable	Fecha Compromiso	Fecha de Cumplimiento			
1	Elaborar un cronograma de actividades para el reforzamiento del protocolo preventivo ante el covid-19	Ana Tejada	1/11/2020	1/11/2020			
2	Ejecución de las actividades establecidas en el cronograma de reforzamiento del protocolo preventivo ante el covid-19	Ana Tejada	1/6/2021	1er. Seguimiento: 08/01/2021			
SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN							
N°	Seguimiento	Responsable	Fecha	¿Actividad Realizada?		¿Acción Eficaz?	
1	Actividad no.1: Verificado la elaboración de un cronograma de las actividades para el reforzamiento de las acciones preventivas del COVID-19	Alberto Jiménez	08-01-21	Sí	No	Sí	No
2	Actividad no.2: Verificado las ejecuciones planificadas de los meses de noviembre y diciembre del 2020 y algunas de enero 2021 en proceso.	Alberto Jiménez		Sí	No	Sí	No
3							
OBSERVACIONES							
Actividades incluidas en el cronograma de prevención del COVID-19. 1. Divulgación de las medidas de prevención por Covid-19. 2. Realización de Jornada de pruebas PCR al personal y remisión de resultados.							

Anexo No. 3

Formulario Solicitud de Acción Correctiva o Acción de Mejora (DPD-FR-002), versión No. 3, en formato PDF.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional, 2021.-

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

4. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** *Modificar la base del cálculo de “porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación”, con la finalidad de obtener un resultado trimestral.*

5. **Acciones realizadas:** *Se estableció en el Procedimiento Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002), el criterio a ser aplicado, para el cálculo del indicador de “porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación”, debido a que existen capacitaciones “remanentes” de años anteriores. Se incluye el párrafo siguiente: “En los casos de presentarse situaciones de fuerza mayor, tales como desastres naturales, pandemias u otros, que impacten el logro de los objetivos de la planificación de las actividades formativas, se procederá a reevaluar la meta establecida del año en cuestión de la ejecución del referido programa. Para el cálculo de porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación sólo se considerarán las acciones formativas aprobadas y vigentes del año en curso”.*

6. **Evidencias:**

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional, 2021.-

Pantalla No. 1

Procedimiento Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-001), Acápite 5.2.8. que establece la reevaluación de la meta establecida.

	Código: DRH-PR-002
	Versión No.: 08
	Página 6 de 13
PROCEDIMIENTO	
CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL	

5.2.6. En casos excepcionales, tales como charlas o entrenamientos sobre algún proyecto o proceso específico, los Encargados de las Áreas podrán proceder a coordinar dicho evento con el soporte del Departamento de Recursos Humanos.

5.2.7. Previo a la fecha programada para cada curso, el Encargado de Recursos Humanos o el Analista que se designe, envía un correo notificando a los supervisores de área sobre el próximo curso a impartir y el personal a ser convocado para confirmar su disponibilidad; luego de esto procede a convocar al personal identificado y da seguimiento su participación a través de la lista de asistencia.

5.2.8. Un Analista del Departamento de Recursos Humanos se asegura de mantener actualizado el Programa de Capacitación conforme a la realización o reprogramación de las actividades.

5.2.8.1. En caso de que una actividad no sea realizada conforme a lo planificado, el Encargado de Recursos Humanos procederá a registrarlo en el Programa de Capacitación justificando las razones de la reprogramación.

En los casos de presentarse situaciones de fuerza mayor, tales como desastres naturales, pandemias u otros, que impacten el logro de los objetivos de la planificación de las actividades formativas, se procederá a reevaluar la meta establecida del año en cuestión de la ejecución del referido programa.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional, 2021.-

Pantalla No. 2

Continuación del Procedimiento Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-001), apartado 5.2.11, donde se establece el criterio aplicado para el cálculo del indicador: “porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación”.

	Código: DRH-PR-002
	Versión No.: 08
	Página 7 de 13
PROCEDIMIENTO	
CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL	

5.2.10. El Encargado del Departamento de Recursos Humanos, realiza de forma mensual un informe de cumplimiento del Programa de Capacitación, a través del cual se evalúa el cumplimiento del mismo y se toman las previsiones necesarias en caso de incumplimiento. Este informe debe contener como mínimo, la siguiente información:

- Cantidad de capacitaciones programadas y ejecutadas.
- Cantidad de capacitaciones reprogramadas.
- Cantidad de capacitaciones no ejecutadas.
- Conclusiones y acuerdos.

5.2.11 . Para el cálculo de porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación solo se considerará las acciones formativas aprobadas y vigentes del año en curso.

5.3. Solicitud y otorgamiento de becas de estudios.

5.3.1. La Superintendencia de Pensiones (SIPEN), en direccionamiento al cumplimiento de los objetivos institucionales, pone a disposición de todos los empleados de la Institución un programa de otorgamiento de becas de

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional, 2021.-

Pantalla No. 3

Apartado 8 del Procedimiento Capacitación y Adiestramiento del Personal (DRH-PR-002), que muestra los registros de cambios aplicados.

	Código: DRH-PR-002
	Versión No.: 08
	Página 11 de 13
PROCEDIMIENTO	
CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL	

- Ley de Función Pública No. 41-08
- Manual de la Calidad (**DES-MC-001**).

7. REGISTROS DE CALIDAD

Documento	Registro No.
Programa de Capacitación	DRH-FO-003
Detección de Necesidades de Capacitación 2	DRH-FO-004
Evaluación de la Eficacia de la Capacitación	DRH-FO-005
Carta de Motivación Solicitud de Beca	DRH-RC004
Acuerdo Compromiso de Trabajo	DRH-RC005

8. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del/los cambios	Razón de/los cambios
07	<p>En los casos de presentarse situaciones de fuerza mayor, tales como desastres naturales, pandemias u otros, que impacten el logro de los objetivos de la planificación de las actividades formativas, se procederá a reevaluar la meta establecida del año en cuestión de la ejecución del referido programa.</p> <p>Para el cálculo de porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación solo se considerará las acciones formativas aprobadas y vigentes del año en curso.</p>	<p>Hallazgo identificado en Auditoría interna No.14 en observación No. 99 (Se han realizado diversas acciones para garantizar el cumplimiento del programa de capacitación de SIPEN, sin embargo, no se pudo mostrar la documentación de dichas acciones relacionadas a garantizar el cumplimiento de la meta</p>

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
1er. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional, 2021.-

Pantalla No. 4

Programa de Capacitación 2021 gestionado por el Departamento de Recursos Humanos, que contiene las formaciones remanentes del 2020 reprogramadas para el año en curso.



Departamento de Recursos Humanos
Programa de Capacitación 2021

No.	Capacitación	Personal al que se dirige	%Ejecución	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT
A Diplomados / Seminarios													
1	Introducción al Mercado de Capitales	4	0%										
2	Seminario-Taller en Finanzas y Presupuesto Público	1	0%										
3	Diplomado en Seguridad Social	2	0%										
4	Gestión por Resultados y Presupuesto	3	0%										
5	Conferencia anual: Tour de la Calidad 2020	3	0%										
6	Especialista en Control Interno	1	0%										
7	Diplomado Auditoría Interna	1	0%										
8	Operational Risk Manager	1	0%										
B Talleres y Cursos de Competencias Técnicas													
1	Cursos o Diplomados sobre APP (Asociaciones Público-Privadas): Identificación, mitigación y asignación de riesgos	5	0%										
2	Análisis e Interpretación de estudios actuariales	2	0%										
3	Estrategia de Evaluación, Diseño Curricular y actualización Metodológica en Formación Basadas en Normas Técnicas de Competencia Laboral.	9	0%										
4	Las nuevas reformas de los Sistemas de Pensiones en Las Américas	2	0%										
5	Excel Avanzado	5	0%										
6	Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública	7	0%										
7	Actualización de Impuestos	2	0%										
8	Fundamentos del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	4	0%										
9	Innovación y Competitividad desde la Gestión Pública	1	0%										
10	Curso Microsoft Office	3	0%										
11	Técnico en Electricidad	2	0%										
12	Técnico en Refrigeración	1	0%										
13	Taller de Auditoría Interna	20	0%										
14	Taller de Gestión de Riesgos en los Procesos	30	0%										
15	Taller de Análisis de Causas y acciones correctivas y de mejora	30	0%										
16	Fundamentos de la Norma ISO 9001-2015	30	0%										
17	Curso sobre Contratación Pública	4	0%										
18	Técnicas avanzadas de hacking y Ciberseguridad	1	0%										
19	Interpretación ISO 31000 Marco de Referencia para la Gestión de Riesgos	1	0%										
20	Análisis y diseño de sistemas (Metodología SCRUMM)	2	0%										
21	Diplomado en Salud y Seguridad Ocupacional	3	0%										
22	Diplomado en Gestión del Capital Humano Basado en Competencias.	1	0%										
23	Gestión del Conocimiento en las Instituciones Públicas.	4	0%										
C Cursos y Talleres de Conocimientos Generales a gestionar por RRHH													

Capacitaciones 2021.

