SIPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

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

Diciembre, 2019

Contenido

1. **Resumen Ejecutivo** 3

2. **Criterio 5: Procesos** 4

Sub-criterio 5.1: Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.
Hallazgo según el autodiagnóstico: *Establecer un protocolo a través del cual se requiera que se apliquen pruebas de monitoreo de forma periódica al personal de recepción sobre el conocimiento del protocolo de atención al cliente*.

3. **Criterio 1: Liderazgo** 5

Sub-criterio 1.2: Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
Hallazgo según el autodiagnóstico: *Diseñar un sistema de gestión administrativa de la Escuela Previsional.*

4. **Criterio 5: Procesos** 13

Subcriterio 5.1: Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.
Hallazgo según el autodiagnóstico: *Rediseñar el proceso de carga de documentos controlados, de manera tal que el Departamento de Calidad en la Gestión, luego de aprobar la solicitud realizada por el usuario sea quien lo coloque en disponibilidad para su revisión y aprobación.*

Resumen ejecutivo

El presente documento responde al primer informe del Plan de Mejora Institucional de la Superintendencia de Pensiones para el año 2019.

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 tres (3) áreas de mejora que se muestran en este informe, constituyendo un considerable avance a nivel de sistema y controles internos.

Las mejoras a los procesos y el sistema implementado en la Escuela Previsional SIPEN denotan el compromiso que mantiene la entidad con una gestión de calidad en cada uno de los controles, enfocada al logro de sus objetivos e impactando positivamente a los ciudadanos y a la sociedad con cada uno de sus servicios.

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**: *Establecer un protocolo a través del cual se requiera que se apliquen pruebas de monitoreo de forma periódica al personal de recepción sobre el conocimiento del protocolo de atención al cliente*.

2. **Acciones realizadas**: *Se inició el proceso de revisión y estructuración de la política interna de atención al cliente, a partir de esta revisión se establecerá el protocolo de monitoreo que más se ajuste a nuestras operaciones. La finalización de esta acción de mejora está prevista para el primer semestre de 2020.*

Criterio 5: Liderazgo

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

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico**: *Diseñar un sistema de gestión administrativa de la Escuela Previsional, que permita, entre otras cosas, lo siguiente:*

   1.1. Planificación de las actividades formativas.

   1.2. Módulos de notificaciones (vía correo electrónico) del personal planificado para las capacitaciones presenciales.

   1.3. Módulo de reportería y consultas.

   1.4. Clasificar por el tipo de taller impartido y código de la capacitación.

   1.5. Control del registro de los contactos de entidades públicas, privadas y/o ciudadano común, participantes en los eventos de la escuela.

   1.6. Que permita interfaz con la base de datos de la Escuela Virtual (Plataforma Moodle).

   1.7. Control del registro de los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los talleres impartidos.

   1.8. Control de los registros de recepción y respuestas a las quejas y sugerencias, durante todo el proceso formativo.

   1.9. Módulo de control estadístico sobre las actividades de la escuela.

   1.10. Otros que apliquen.

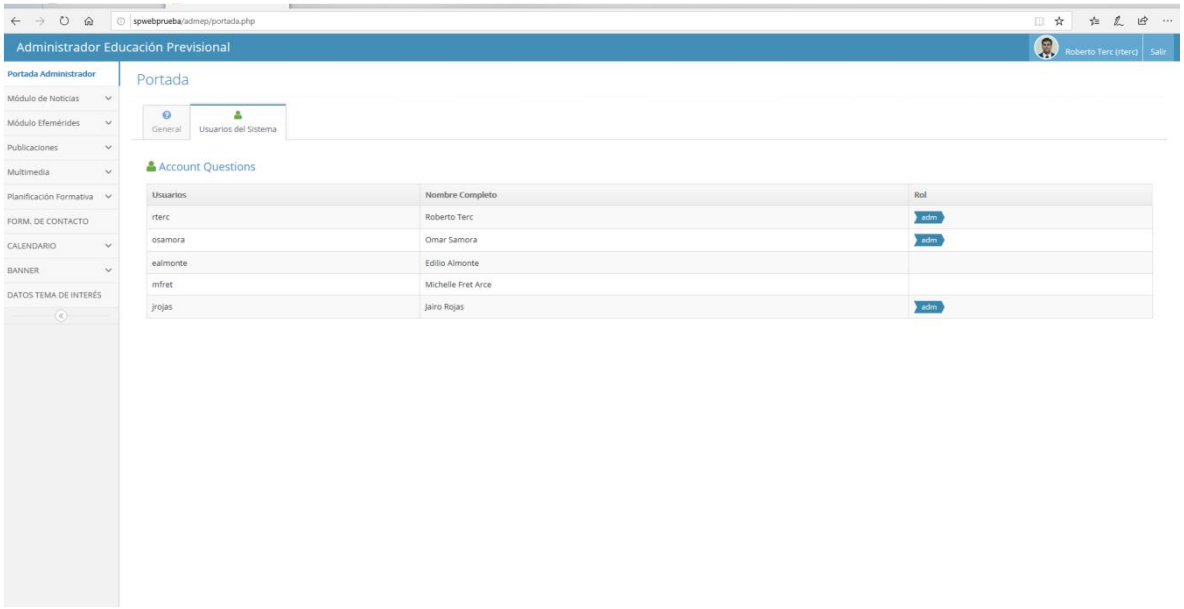
2. **Acción realizada**:

   2.1. Se remitieron los requerimientos de desarrollo a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y se elaboró el plan de sistemas correspondiente.

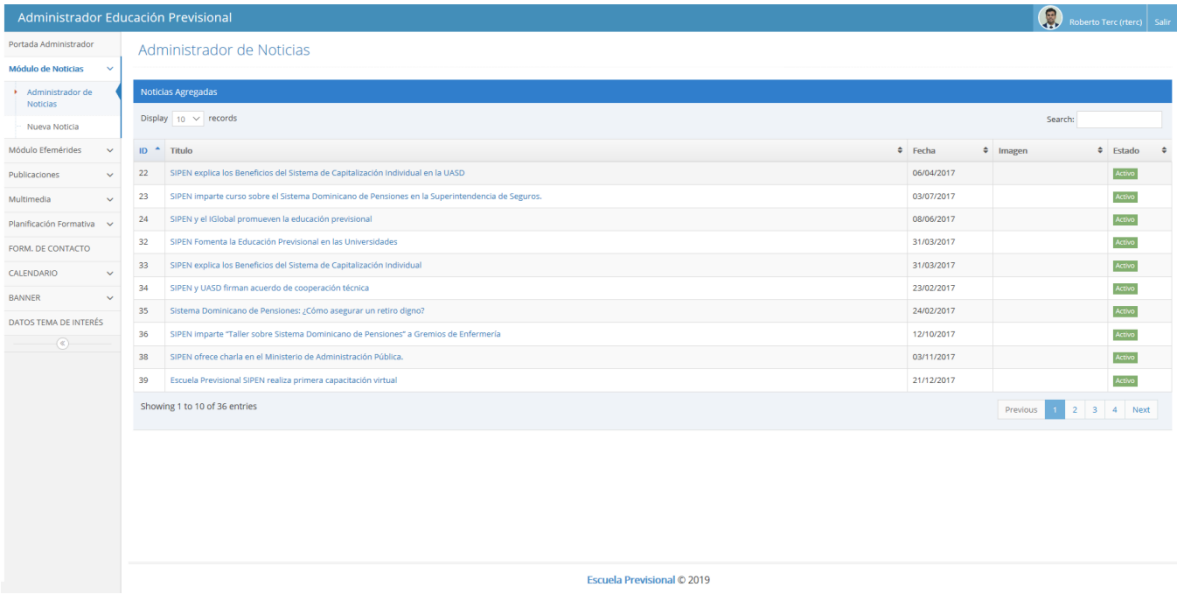
   2.2. Se han desarrollado varios de los módulos en los que estará compuesto el referido sistema, lo cual puede evidenciarse en la sección a continuación. La finalización de este sistema está prevista para diciembre del año en curso.

3. Evidencias:

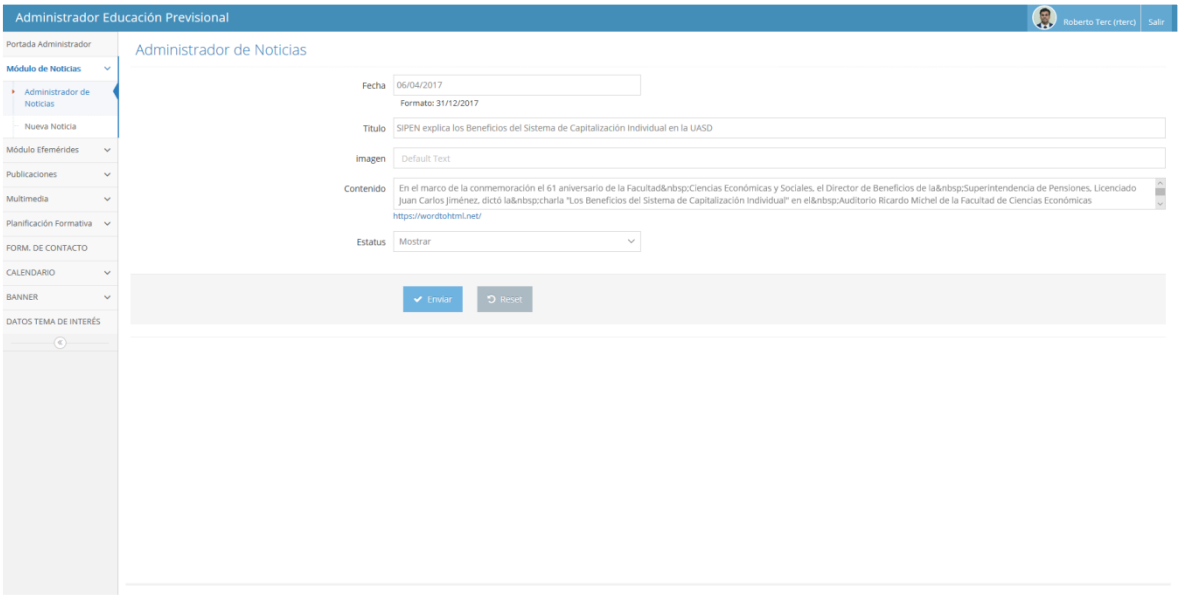
Pantalla No. 1
Cantidad de usuarios registrados y sus roles.



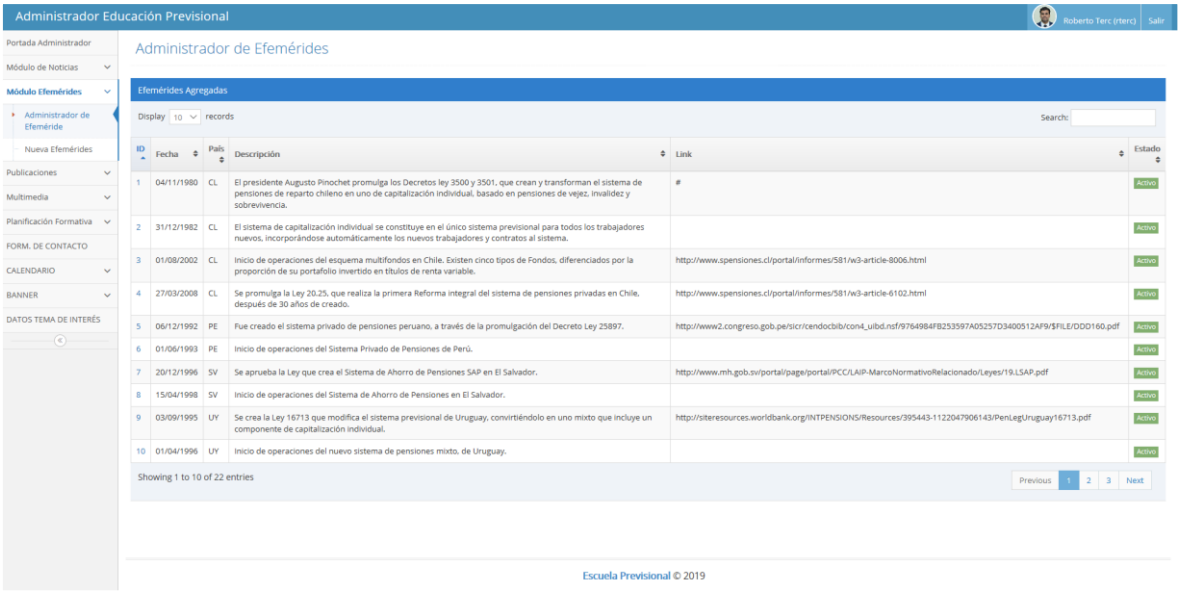
Pantalla No. 2
Módulo de noticias.



Pantalla No. 3
Módulo de noticias.

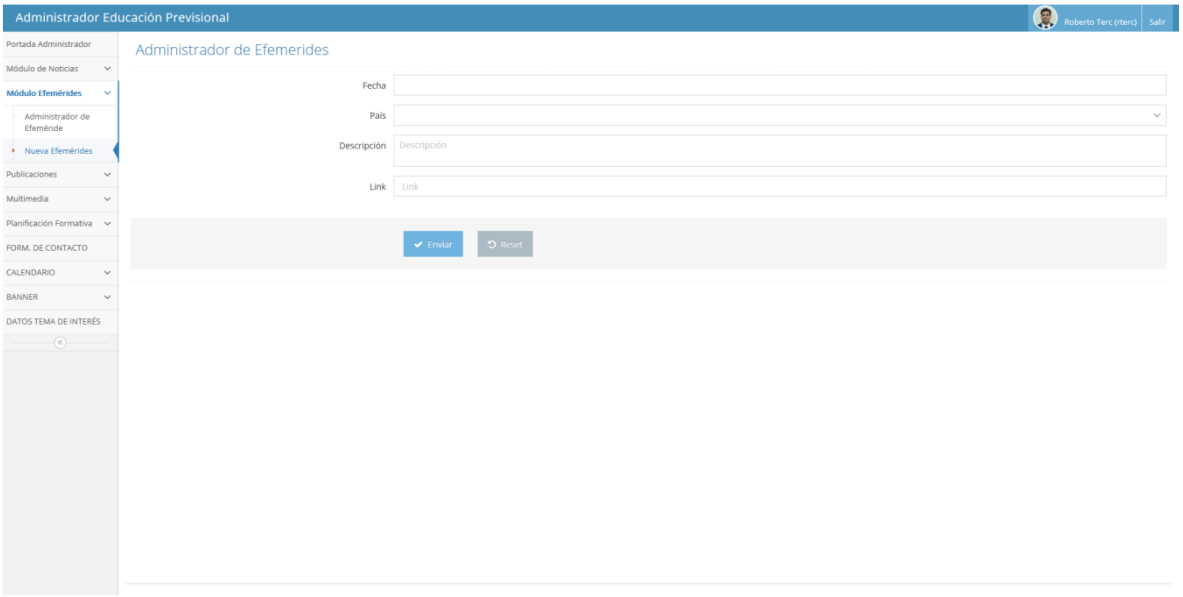


Pantalla No. 4
Módulo de Efemérides.



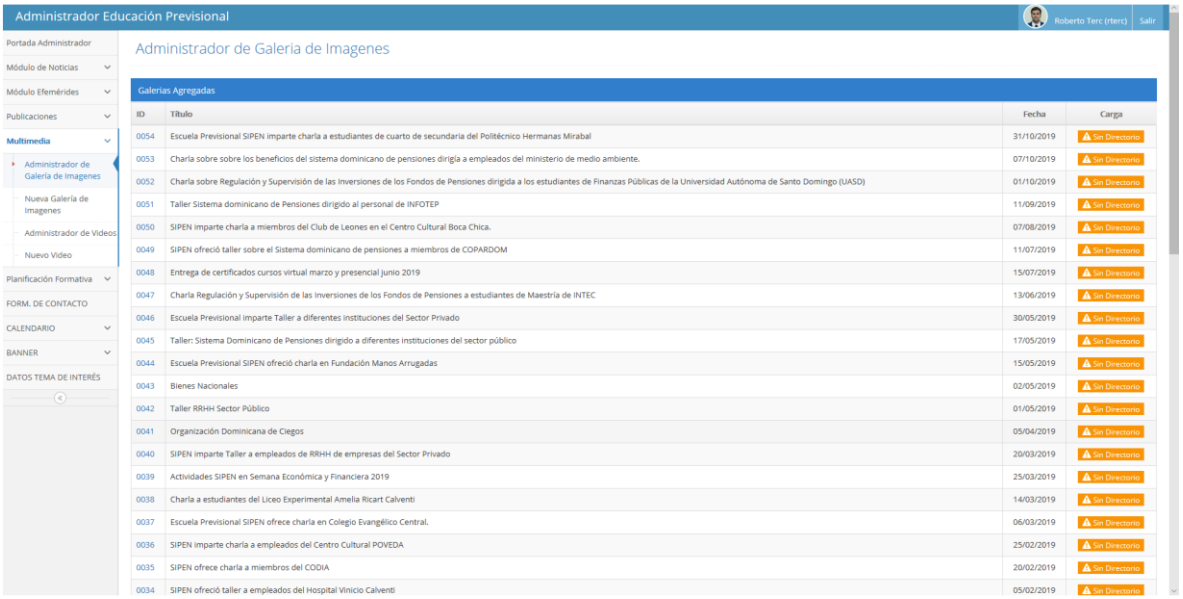
Pantalla No. 5

Módulo de Efemérides.



Pantalla No. 6

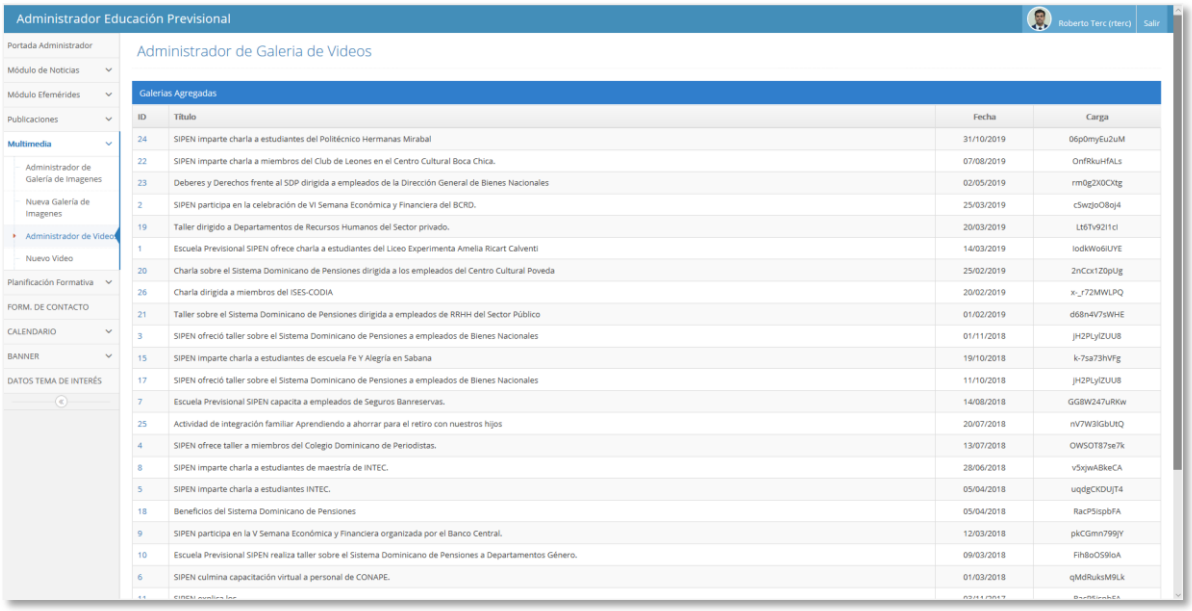
Administrador de galería de imágenes



ID	Título	Fecha	Carga
0054	Escuela Previsional SIPEN imparte charla a estudiantes de cuarto de secundaria del Politécnico Hermanas Mirabal	31/10/2019	Sin Directorio
0053	Charla sobre sobre los beneficios del sistema dominicano de pensiones dirigía a empleados del ministerio de medio ambiente.	07/10/2019	Sin Directorio
0052	Charla sobre Regulación y Supervisión de las Inversiones de los Fondos de Pensiones dirigida a los estudiantes de Finanzas Públicas de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)	01/10/2019	Sin Directorio
0051	Taller Sistema dominicano de Pensiones dirigido al personal de INFOTEP	11/09/2019	Sin Directorio
0050	SIPEN imparte charla a miembros del Club de Leones en el Centro Cultural Boca Chica.	07/08/2019	Sin Directorio
0049	SIPEN ofreció taller sobre el Sistema dominicano de pensiones a miembros de COPARDOM	11/07/2019	Sin Directorio
0048	Entrega de certificados cursos virtual marzo y presencial junio 2019	15/07/2019	Sin Directorio
0047	Charla Regulación y Supervisión de las Inversiones de los Fondos de Pensiones a estudiantes de Maestría de INTEC	13/06/2019	Sin Directorio
0046	Escuela Previsional imparte Taller a diferentes instituciones del Sector Privado	30/05/2019	Sin Directorio
0045	Taller: Sistema Dominicano de Pensiones dirigido a diferentes instituciones del sector público	17/05/2019	Sin Directorio
0044	Escuela Previsional SIPEN ofreció charla en Fundación Manos Arrugadas	15/05/2019	Sin Directorio
0043	Bienes Nacionales	02/05/2019	Sin Directorio
0042	Taller RRHH Sector Público	01/05/2019	Sin Directorio
0041	Organización Dominicana de Ciegos	05/04/2019	Sin Directorio
0040	SIPEN imparte Taller a empleados de RRHH de empresas del Sector Privado	20/03/2019	Sin Directorio
0039	Actividades SIPEN en Semana Económica y Financiera 2019	25/03/2019	Sin Directorio
0038	Charla a estudiantes del Liceo Experimental Amelia Ricart Calventi	14/03/2019	Sin Directorio
0037	Escuela Previsional SIPEN ofrece charla en Colegio Evangélico Central.	06/03/2019	Sin Directorio
0036	SIPEN imparte charla a empleados del Centro Cultural POVEDA	25/02/2019	Sin Directorio
0035	SIPEN ofrece charla a miembros del CODIA	20/02/2019	Sin Directorio
0034	SIPEN ofreció taller a empleados del Hospital Vinicio Calventi	05/02/2019	Sin Directorio

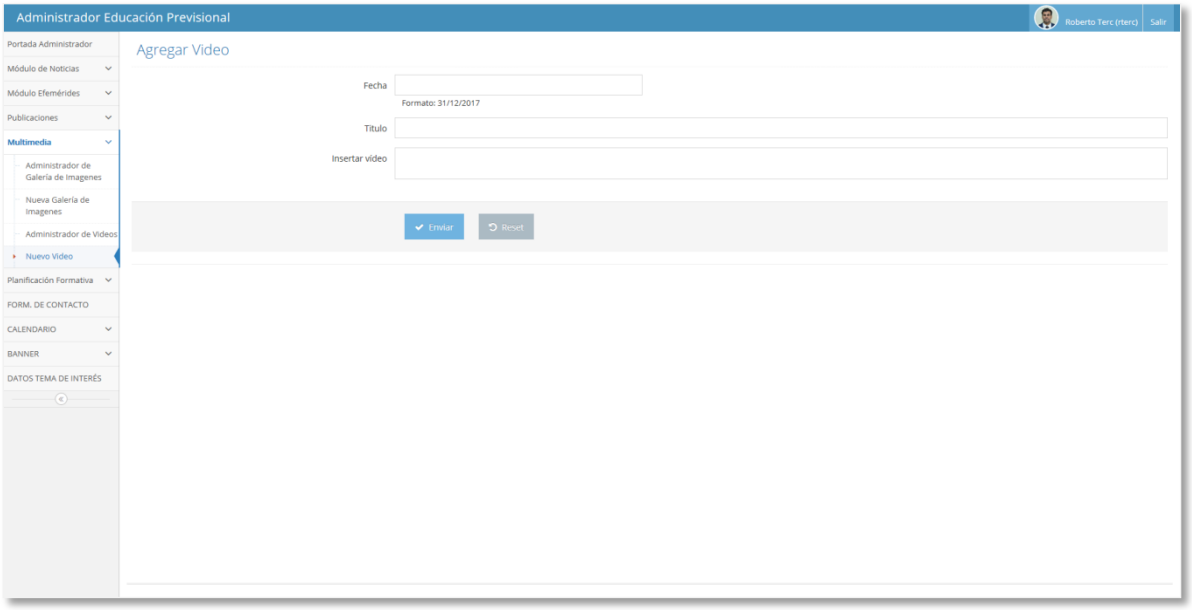
Pantalla No. 7

Administrador de galería de imágenes (vídeo).



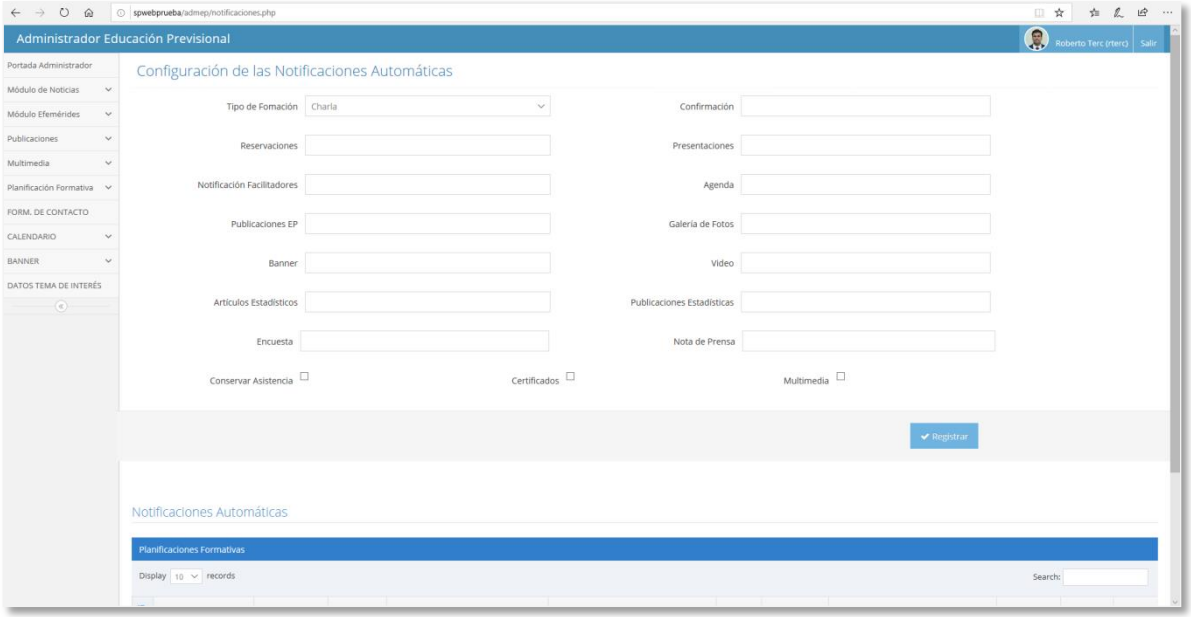
Pantalla No. 8

Sección de multimedia para cargar nuevo video.



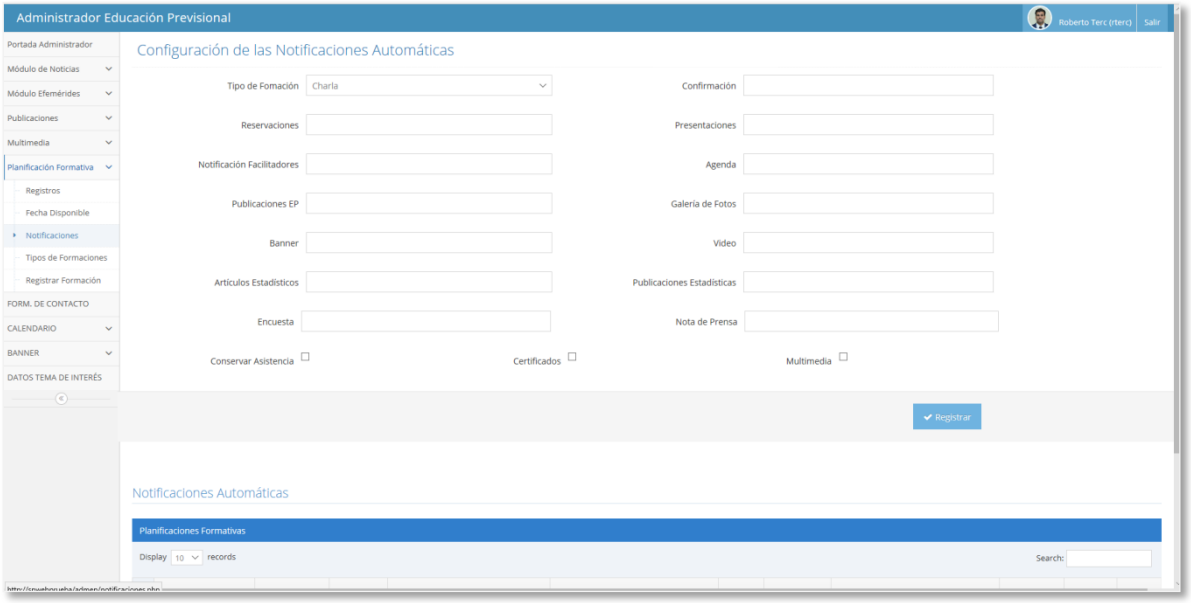
Pantalla No. 9

Formulario de inscripción.



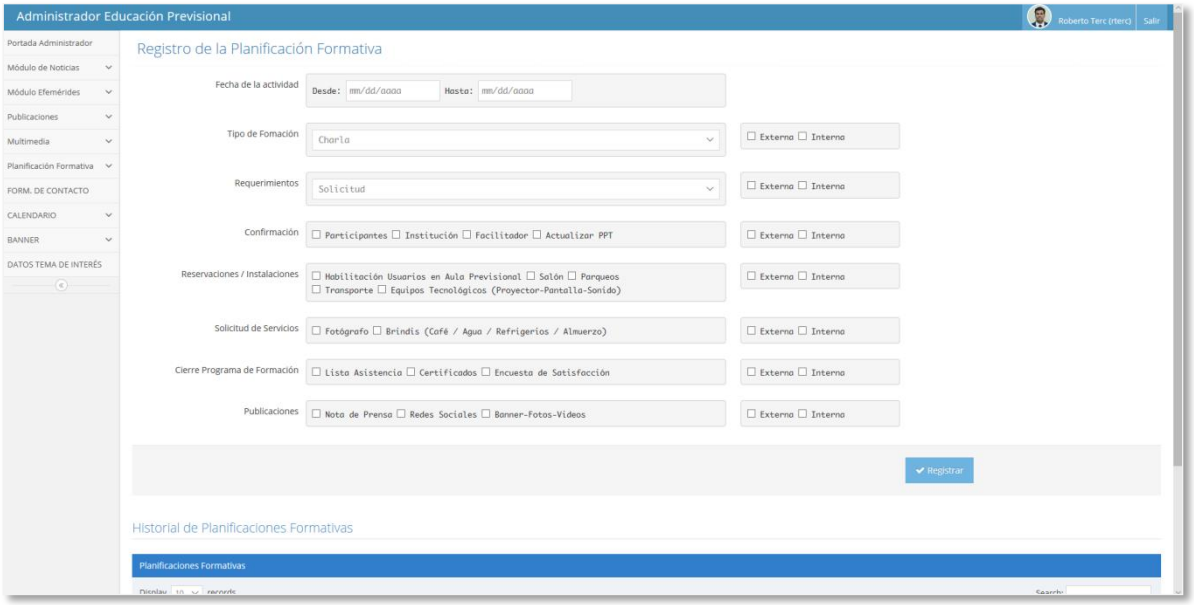
Pantalla No. 10

Notificaciones para la ejecución y seguimiento de las formaciones.



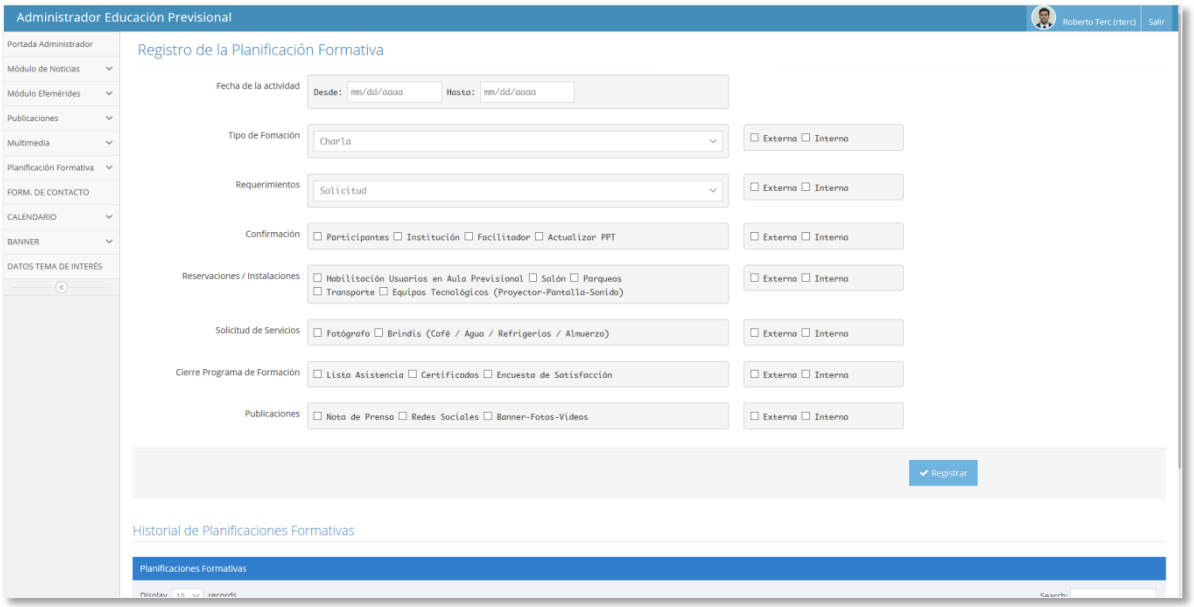
Pantalla No. 11

Registro de la Planificación Formativa.



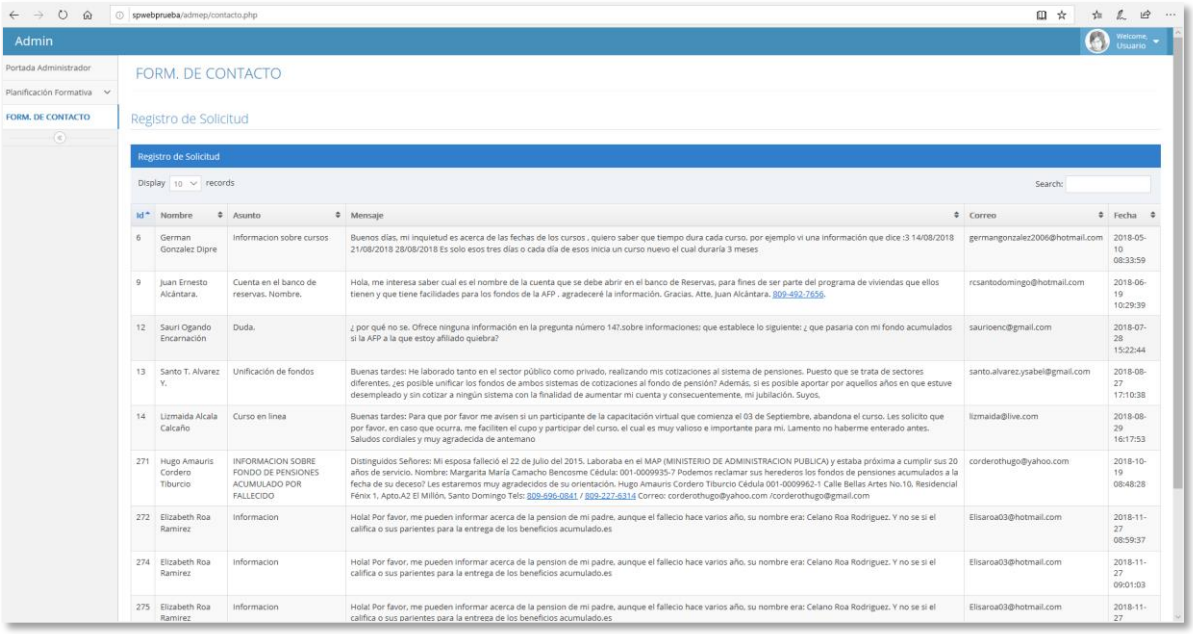
Pantalla No. 12

Registro de la Planificación Formativa.



Pantalla No. 13

Formulario de contacto.



Id	Nombre	Asunto	Mensaje	Correo	Fecha
6	German Gonzalez Dipre	Informacion sobre cursos	Buenos días, mi inquietud es acerca de las fechas de los cursos , quiero saber que tiempo dura cada curso. por ejemplo vi una información que dice :3 14/08/2018 21/08/2018 28/08/2018 Es solo esos tres días o cada día de esos inicia un curso nuevo el cual duraría 3 meses	germangonzalez2006@hotmail.com	2018-05-10 08:33:59
9	Juan Ernesto Alcántara.	Cuenta en el banco de reservas. Nombre.	Hola, me interesa saber cual es el nombre de la cuenta que se debe abrir en el banco de Reservas, para fines de ser parte del programa de viviendas que ellos tienen y que tiene facilidades para los fondos de la AFP , agradeceré la información. Gracias. Atte, Juan Alcántara. 809-492-7656.	rcsantodomingo@hotmail.com	2018-06-19 10:29:39
12	Sauri Ogando Encarnación	Duda.	¿ por qué no se. Ofrece ninguna información en la pregunta número 147.sobre informaciones; que establece lo siguiente: ¿ que pasaria con mi fondo acumulados si la AFP a la que estoy afiliado quiebra?	saurioenc@gmail.com	2018-07-28 15:22:44
13	Santo T. Alvarez Y.	Unificación de fondos	Buenas tardes: He laborado tanto en el sector público como privado, realizando mis cotizaciones al sistema de pensiones. Puesto que se trata de sectores diferentes, ¿es posible unificar los fondos de ambos sistemas de cotizaciones al fondo de pensión? Además, si es posible aportar por aquellos años en que estuve desempleado y sin cotizar a ningún sistema con la finalidad de aumentar mi cuenta y consecuentemente, mi jubilación. Suyos.	santo.alvarez.ysabel@gmail.com	2018-08-27 17:10:38
14	Lizmaida Alcala Calcaño	Curso en linea	Buenas tardes: Para que por favor me avisen si un participante de la capacitación virtual que comienza el 03 de Septiembre, abandona el curso. Les solicito que por favor, en caso que ocurra, me faciliten el cupo y participar del curso, el cual es muy valioso e importante para mi. Lamento no haberme enterado antes. Saludos cordiales y muy agradecida de antemano	lizmaida@live.com	2018-08-29 16:17:53
271	Hugo Amauris Cordero Tiburcio	INFORMACION SOBRE FONDO DE PENSIONES ACUMULADO POR FALLECIDO	Distinguidos Señores: Mi esposa falleció el 22 de Julio del 2015. Laboraba en el MAP (MINISTERIO DE ADMINISTRACION PUBLICA) y estaba próxima a cumplir sus 20 años de servicio. Nombre: Margarita María Camacho Bencosme Cédula: 001-0009935-7 Podemos reclamar sus herederos los fondos de pensiones acumulados a la fecha de su deceso? Les estaremos muy agradecidos de su orientación. Hugo Amauris Cordero Tiburcio Cédula 001-0009962-1 Calle Bellas Artes No.10, Residencial Fénix 1, Apto.A2 El Millón, Santo Domingo Tels: 809-696-0841 / 809-227-6314 Correo: corderothugo@yahoo.com /corderothugo@gmail.com	corderothugo@yahoo.com	2018-10-19 08:48:28
272	Elizabeth Roa Ramirez	Informacion	Hola! Por favor, me pueden informar acerca de la pension de mi padre, aunque el fallecio hace varios año, su nombre era: Celano Roa Rodriguez. Y no se si el califica o sus parientes para la entrega de los beneficios acumulado.es	Elisaroa03@hotmail.com	2018-11-27 08:59:37
274	Elizabeth Roa Ramirez	Informacion	Hola! Por favor, me pueden informar acerca de la pension de mi padre, aunque el fallecio hace varios año, su nombre era: Celano Roa Rodriguez. Y no se si el califica o sus parientes para la entrega de los beneficios acumulado.es	Elisaroa03@hotmail.com	2018-11-27 09:01:03
275	Elizabeth Roa Ramirez	Informacion	Hola! Por favor, me pueden informar acerca de la pension de mi padre, aunque el fallecio hace varios año, su nombre era: Celano Roa Rodriguez. Y no se si el califica o sus parientes para la entrega de los beneficios acumulado.es	Elisaroa03@hotmail.com	2018-11-27

Criterio 5: Procesos

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

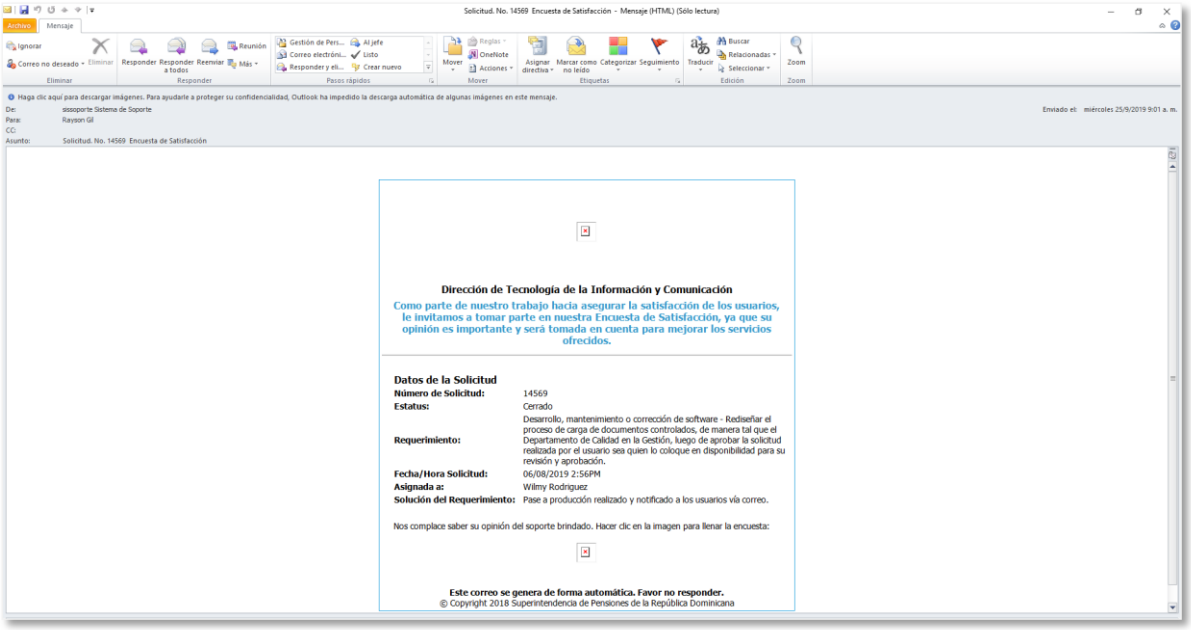
1. **Hallazgo según el autodiagnóstico**: *Rediseñar el proceso de carga de documentos controlados, de manera tal que el Departamento de Calidad en la Gestión, luego de aprobar la solicitud realizada por el usuario, sea quien lo coloque en disponibilidad para su revisión y aprobación.*

4. **Acciones realizadas**: *Se culminó el rediseño del proceso de carga de documentos y se aplicaron las modificaciones y adecuaciones correspondientes al Sistema de Administración de Documentos.*

2. **Evidencias:**

Pantalla No. 1

Notificación automática por correo electrónico de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación confirmando el cierre de solicitud realizada por el Departamento de Calidad en la Gestión.

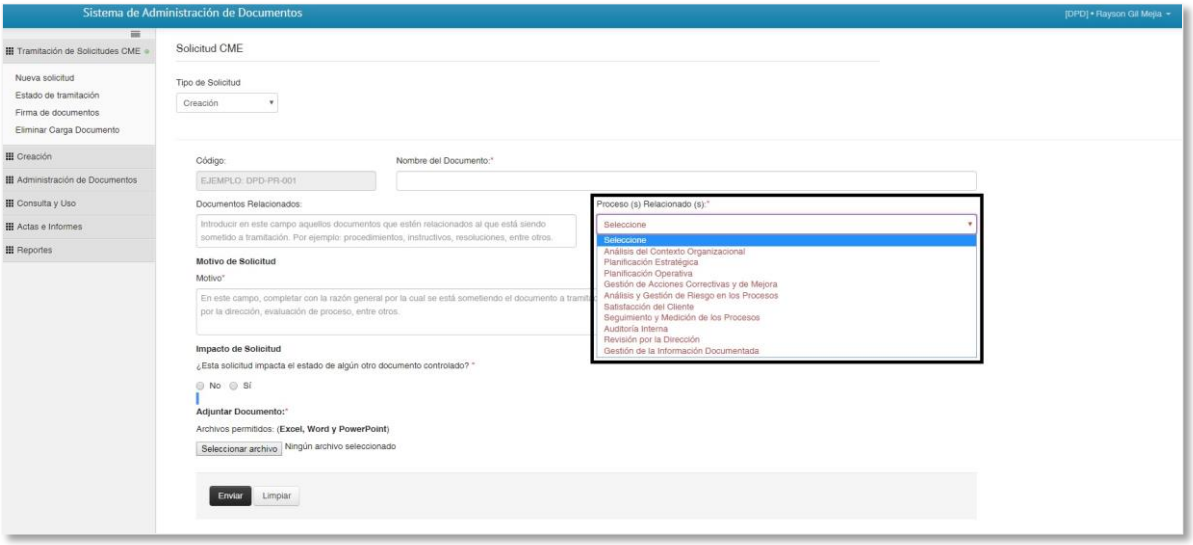


Pantalla No. 2

En la columna izquierda, se incluyeron dos módulos: “Firma de documentos” y “Eliminar Carga Documento”; centralizando las funcionalidades para la tramitación de solicitudes.

Pantalla No. 3

Se colocó una lista desplegable de los procesos asociados a cada área.

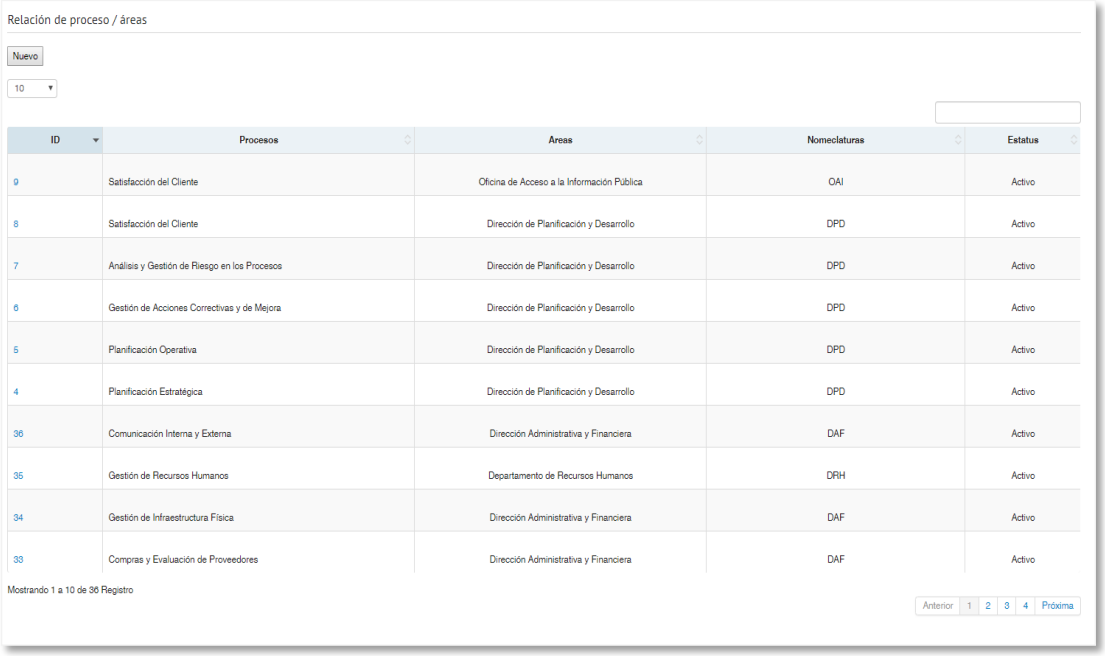


Pantalla No. 4

Se agregó en la pantalla de aprobación de solicitudes, los campos para que el Departamento de Calidad en la Gestión realice la carga del documento en su versión final.

Pantalla No. 5

Se creó una pantalla a través de la cual se establece la relación entre los procesos y las áreas de la institución.



ID	Procesos	Areas	Nomeclaturas	Estatus
9	Satisfacción del Cliente	Oficina de Acceso a la Información Pública	OAI	Activo
8	Satisfacción del Cliente	Dirección de Planificación y Desarrollo	DPD	Activo
7	Análisis y Gestión de Riesgo en los Procesos	Dirección de Planificación y Desarrollo	DPD	Activo
6	Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora	Dirección de Planificación y Desarrollo	DPD	Activo
5	Planificación Operativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	DPD	Activo
4	Planificación Estratégica	Dirección de Planificación y Desarrollo	DPD	Activo
36	Comunicación Interna y Externa	Dirección Administrativa y Financiera	DAF	Activo
35	Gestión de Recursos Humanos	Departamento de Recursos Humanos	DRH	Activo
34	Gestión de Infraestructura Física	Dirección Administrativa y Financiera	DAF	Activo
33	Compras y Evaluación de Proveedores	Dirección Administrativa y Financiera	DAF	Activo

Pantalla No. 6

Lista de asistencia a la inducción – mejora al Sistema de Administración de Documentos.

SIPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Calidad en la Gestión

"Inducción – Mejora al Sistema de Administración de Documentos"

04 de octubre del 2019

Lista de Asistencia

Nombre	Dirección o Departamento	Firma
Edilio Almonte	Operaciones TIC	
José Corporán	Seguridad	
Concepción Muñiz	Desarrollo	
Lenin Herrera	Director	

U
A

Pantalla No. 7

Lista de a la inducción – mejora al Sistema de Administración de Documentos.

SIPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Calidad en la Gestión

"Inducción – Mejora al Sistema de Administración de Documentos"

30 de septiembre del 2019

Lista de Asistencia

Nombre	Dirección o Departamento	Firma
[illegible]	Jurídica / Litigios	[illegible]
[illegible] Herrera	Jurídica	[illegible]
Zoila Martínez	Planificación y Desarrollo	[illegible]
Erick Rosario	Depto Desarrollo Institucional	Erick Rosario
Vanessa Pérez	Dpto. Coop. Internacional	[illegible]
Jorge [illegible]	Depto Adm y Financiero	[illegible]
Graciela [illegible]	Adm y Financiera	[illegible]
Lucia Cruz	Depto Compras	[illegible]
	N/A	

Pantalla No. 8

Lista de asistencia a la inducción – mejora al Sistema de Administración de Documentos.

SIPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Calidad en la Gestión

"Inducción - Mejora al Sistema de Administración de Documentos"

23 de septiembre del 2019

Lista de Asistencia

Nombre	Dirección o Departamento	Firma
Franklin Díaz Casado	Control Operativo	
Julia Alberty	DCO	Julia A.
Isselle Martínez	Control Operativo	
Felipe Mata de la	Control Operativo	
	N/A	

Pantalla No. 9

Lista de asistencia a la inducción – mejora al Sistema de Administración de Documentos.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Calidad en la Gestión

"Inducción – Mejora al Sistema de Administración de Documentos"

26 de septiembre del 2019

Lista de Asistencia

Nombre	Dirección o Departamento	Firma
Ramón Tavarez	Estudios	
Lisiy Grisinty	Estudios	
Priscilla Montás	Secretaría Técnica CCR y LI	Priscilla M.
Angélica A. Frías	STCCR y LI	
Angel Reyes	STCCR y LI	Angel Reyes

N
A

Pantalla No. 10

Lista de asistencia a la inducción – mejora al Sistema de Administración de Documentos.

SIPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Calidad en la Gestión

"Inducción – Mejora al Sistema de Administración de Documentos"

25 de septiembre del 2019

Lista de Asistencia

Nombre	Dirección o Departamento	Firma
Ernanny Pérez Antonio	Finanzas e Inversiones	
Juan Carlos Jiménez	Control de Beneficios	
Carlos Hernández	" " "	
Rhalem De Jesús	" " "	

N
A