



DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

**Segundo Informe Implementación y cierre del
Plan de Mejora Institucional 2019,
Basado en la Metodología CAF**

Elaborado por:
Departamento de Planificación y Desarrollo
División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión

Agosto 2020
Santo Domingo, D.N.

ÍNDICE

I.	Introducción.....	2
II.	Acciones implementadas.....	3
III.	Resultados Generales.....	20
IV.	Conclusión.....	21
V.	Cuadro Resumen.....	22

I. Introducción

En el presente documento, la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, expone el segundo informe que contiene una descripción detallada y la representación gráfica de los resultados de las acciones de mejora implementadas y sus respectivas evidencias, obtenidos en el Plan de Mejora elaborado de acuerdo a lo establecido en la Metodología CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, herramienta creada para ayudar a las organizaciones del Sector Público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad orientadas a resultados, con miras a garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos clientes.

Al establecer el Plan de Mejora CAF, en base a los resultados de nuestro primer Autodiagnóstico realizado a mediados de 2019, la DGJP ha permitido evidenciar resultados concretos, logrados por el esfuerzo en conjunto de las unidades involucradas en cada uno de los criterios que lo componen, en favor a que realcen los niveles de calidad para la prestación de los servicios que ofrece la institución.

II. Acciones implementadas:



Criterio 1. Liderazgo

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



Área de Mejora: No tenemos concluido el manual de políticas de comunicaciones interna y externa.

Acción realizada: La DGJP cuenta con un Manual Institucional de Políticas y Procedimientos, y dentro del mismo se encuentra una Política de Gestión de Comunicaciones (POL-DGJP-DCO-001), que tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para gestionar la comunicación interna y externa, que permitirá fortalecer y mantener la imagen pública de la Dirección General ante los distintos grupos de interés. Dichas políticas fueron aprobadas y socializado con todo el personal.

Evidencia 1: Política aprobada de Gestión de Comunicaciones (POL-DGJP-DCO-001).

 Ministerio de Hacienda Viceministerio del Tesoro	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) Dirección General	
	División de Comunicaciones	Código: POL-DGJP-DCO-001
	Política: Gestión de Comunicaciones	Fecha Emisión: 03/03/20
		Fecha Revisión: N/A
		Versión: 01

• Objetivo:	Establecer los lineamientos generales para gestionar la comunicación interna y externa, que permitirá fortalecer y mantener la imagen pública de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), ante los distintos grupos de interés.
• Alcance:	Esta política aplicará la División de Comunicaciones y todo el personal de la institución.
• Responsable(s):	<ul style="list-style-type: none"> • División de Comunicaciones: Es responsable de la correcta aplicación de las políticas establecidas en el presente documento. • Departamento de Planificación y Desarrollo: Es responsable de actualizar y publicar éste documento.
• Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación: Proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un medio o canal y que a continuación, se produzca una respuesta de dicho receptor, en un contexto determinado. • Comunicación Externa: Son las acciones de comunicación destinadas al público externo de una institución u organización. • Comunicación Interna: Son las acciones de comunicación destinadas al equipo de trabajo para fomentar la comunicación asertiva dentro de la institución. • Difusión: Proceso mediante el cual se difunden o divulgan ideas a través del tiempo y del espacio, una noticia, negocios, modas, entre otros. • Divulgación: Acción de difundir, promover o publicar algo para ponerlo al alcance del público.

 Ministerio de Hacienda Viceministerio del Tesoro	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) Dirección General	
	División de Comunicaciones	Código: POL-DGJP-DCO-001
	Política: Gestión de Comunicaciones	Fecha Emisión: 03/03/20
		Fecha Revisión: N/A
		Versión: 01

VIII. Aprobaciones

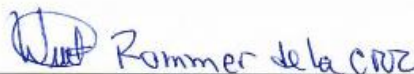
Aprobado por:



Ing. German Nova Heredia
Director General de Jubilaciones y Pensiones




Revisado por:



Lic. Rommer Wilky de la Cruz
Encargado División de Comunicaciones

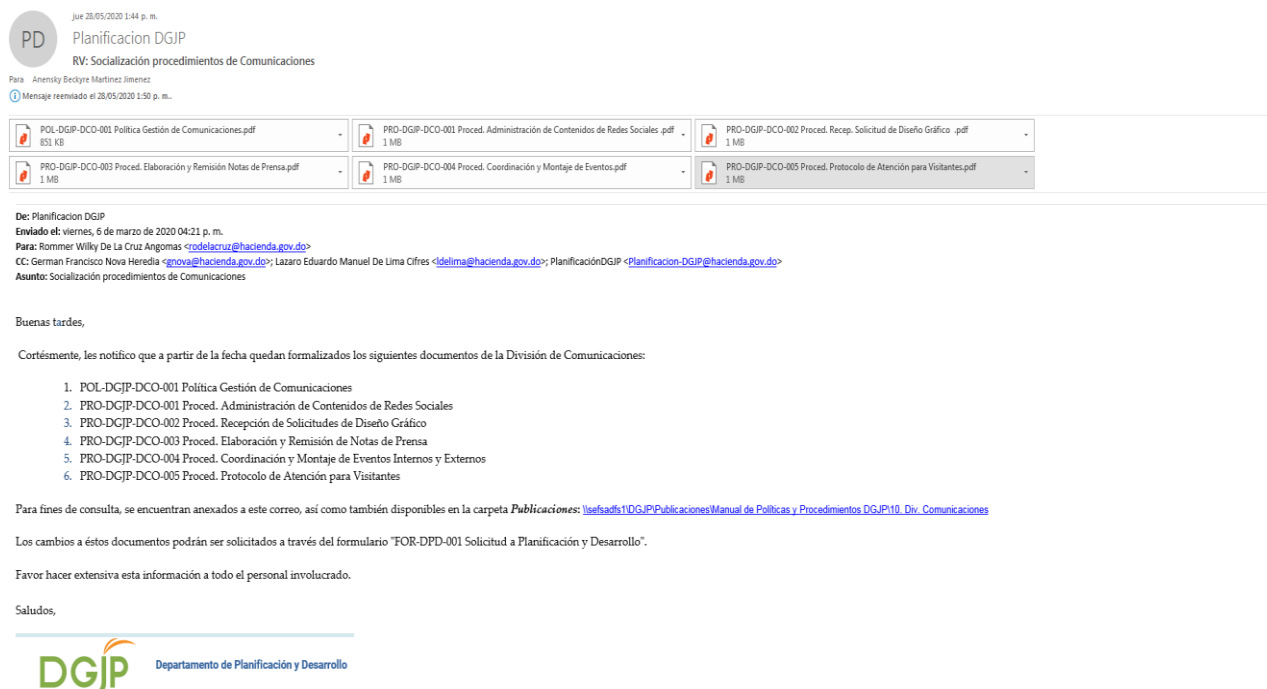


Elaborado por:



Ing. Paola Lora
Departamento de Planificación y Desarrollo

Evidencia 2: Socialización Política de Gestión de Comunicaciones (POL-DGJP-DCO-001).





Criterio 3. Personas

Subcriterio 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.



Área de Mejora: No lideramos (guiar) y apoyamos a los nuevos empleados por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor.

Acción realizada: Para apoyar a los nuevos empleados mediante el acompañamiento individualizado, se creó el procedimiento "Contratación de Personal de Carrera e Inducción de Empleados de Nuevo Ingreso, Militares y Pasantes", el cual fue aprobado y socializado con las partes interesadas y responsables dentro del mismo se encuentran las políticas establecidas para dicho proceso.

Evidencias 1: Procedimiento aprobado PRO-DGJP-DRH-002 (Contratación de Personal de Carrera e Inducción de Empleados de Nuevo Ingreso, Militares y Pasantes).

 Ministerio de Hacienda Viceministerio del Tesoro	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) Dirección General	
	Departamento de Recursos Humanos	Código: PRO-DGJP-DRH-002
	Proceso: Incorporación de Personal	Fecha Emisión: 20/01/20
	Procedimiento: Contratación de Personal de Carrera e Inducción de Empleados de Nuevo Ingreso, Militares y Pasantes	Fecha Revisión: N/A Versión: 01

I. Objetivo:	Establecer las políticas y el procedimiento para la contratación del personal seleccionado por Concurso Público, para ocupar un cargo vacante en la institución, así como impartir la inducción a éste personal, así como a Pasantes y Militares, a fin de facilitar su incorporación e integración al equipo de trabajo.
II. Alcance:	Inicio: Con la solicitud de la disponibilidad presupuestaria. Fin: Con la presentación de los nuevos empleados en las unidades correspondientes.
III. Responsable(s):	<ul style="list-style-type: none"> ○ Departamento de Recursos Humanos. - División de Evaluación del Desempeño y Capacitación - División de Registro, Control y Nómina
IV. Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Trabajo: Convenio establecido entre una persona y el representante de una institución, ya sea de forma verbal o escrita, en el cual se establecen los términos de la relación laboral para ejecutar determinado servicio, en función de un producto y un pago. • Inducción: Proceso que procura que el nuevo empleado(a) se familiarice con su trabajo, con el ambiente, con las normas y la cultura de la organización.
V. Base Legal:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley No. 41-08, de Función Pública y que crea Ministerio de Administración Pública, de fecha 16 de enero del 2008. • Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público, de fecha 20 de julio 2001.

 <p>Ministerio de Hacienda Viceministerio del Tesoro</p>	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) Dirección General	
	Departamento de Recursos Humanos	Código: PRO-DGJP-DRH-002
	Proceso: Incorporación de Personal	Fecha Emisión: 20/01/20
	Procedimiento: Contratación de Personal de Carrera e Inducción de Empleados de Nuevo Ingreso, Militares y Pasantes	Fecha Revisión: N/A Versión: 01

X. Aprobaciones.

Aprobado por:


Ing. German Nova Heredia
Director General de Jubilaciones y Pensiones



Aprobado por:


Lic. Jenniffer Rubio
Encargada Departamento de Recursos Humanos

Validado por:


Ing. Paola Lora
Encargada Departamento de
Planificación y Desarrollo



Elaborado por:
Lic. Isis Olmos
Analista de Desarrollo
Organizacional

Revisado por:
Lic. Vicaly G. Carmona
Coordinadora
División Desarrollo Institucional y
Calidad en la Gestión

Verificado por:
Lic. Vilma Espinal
Encargada División Evaluación del Desempeño
y Capacitación

Página 12 de 21

Evidencia 2: Políticas establecidas en el procedimiento (PRO-DGJP-DRH-002) sobre el acompañamiento.

El personal de nuevo ingreso será sometido a un proceso de inducción, el cual constará de tres (3) etapas:

- 1ra. Etapa: Inducción a la Institución: cultura, procedimientos, políticas, beneficios, Ley 41-08, recorrido por las instalaciones del edificio, notificación por correo a todo el personal. Inducción Ley 379-81 sobre sistema de reparto.
- 2da. Etapa: Inducción Específica al Cargo.
- 3ra. Etapa: Inducción a la Administración Pública.

La inducción a la Institución será impartida por el Departamento de Recursos Humanos a todos los empleados que ingresen a la DGJP dentro de los tres (3) primeros días hábiles, a partir de la fecha de entrada.

Los Encargados Departamentales y/o División serán responsables de coordinar el proceso de Inducción específica al Cargo para los servidores de nuevo ingreso, promovidos o ascendidos, dentro de los primeros cinco (5) días, a partir de la designación del empleado, completando el *Formulario de Inducción al Cargo*.

El Departamento de Recursos Humanos dará seguimiento a todas las etapas de Inducción, y expedirá una comunicación certificando que el proceso ha sido completado o no por el empleado, pasante o militar.

Criterio 5. Procesos

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

Área de Mejora: No se crean incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales para compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.

Acción realizada: Para efficientizar la automatización de los procesos, la DGJP posee varios sistemas que nos permiten compartir servicios y procesos comunes entre las diferentes áreas de la institución, como el Sistema Automatizado de Jubilaciones y Pensiones (SIJUPEN) y el Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC).

Nuestro último sistema incorporado es el Sistema de Jubilaciones y Pensiones (SJP) versión mejorada del Sistema Automatizado de Jubilaciones y Pensiones (SIJUPEN), su objetivo principal es que podamos contar con una herramienta que permita entre las áreas la gestión de los servicios de una manera más efectiva. El mismo se encuentra en proceso de migración de datos del SIJUPEN al SJP y se estará realizando paralelo entre los dos sistemas.

Evidencia 1: Print Screen Sistema SIJUPEN.



Evidencia 2: Print Screen Sistema SJP.



Evidencia 3: Print Screen Sistema TRANSDOC.



Criterio 7. Resultados en las Personas

Subcriterio 7.2. Mediciones del Desempeño.

Área de Mejora: No contamos con indicadores en relación con la motivación y la implicación de índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora y participación en grupos de discusión internos.

Acción realizada: En la DGJP realizamos la encuesta de Clima Organizacional y Gerencia & Liderazgo para todo el personal y en el mes de febrero, la empresa Global Knowledge Link nos entregó los resultados de la medición, donde mostraron un alto grado de satisfacción con el ambiente de trabajo y las habilidades gerenciales del personal con mando, que impacta de manera muy positiva a nuestra institución. En dicha encuesta pudimos evaluar diferentes aspectos como son: clima organizacional, felicidad en el trabajo, probabilidad de recomendar, gerencia y liderazgo, evaluación al gerente y evaluación al líder.

Evidencia 1: Cuadro resumen resultados generales encuesta de Clima Organizacional y Gerencia & Liderazgo.



Evidencia 2: Resultados Encuesta de Clima Organizacional y Gerencia & Liderazgo.





Clima Organizacional

El clima organizacional es la atmósfera de la organización, el ambiente interno que sus miembros experimentan y perciben, el cual influye en la conducta de los individuos y en la manera en que la organización funciona.



Gerencia & Liderazgo

Habilidades necesarias en el personal con mando, para el logro de un liderazgo efectivo y una alta calidad del ambiente de trabajo.

Un alto grado de satisfacción con el ambiente de trabajo y las habilidades gerenciales del personal con mando, impacta de manera muy positiva:

EFICIENCIA - EFICACIA - RETENCIÓN DE TALENTOS - INNOVACIÓN
COLABORACIÓN - DESARROLLO - SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

www.gklusa.com Copyright All Rights Reserved © Global Knowledge Link, Inc. 

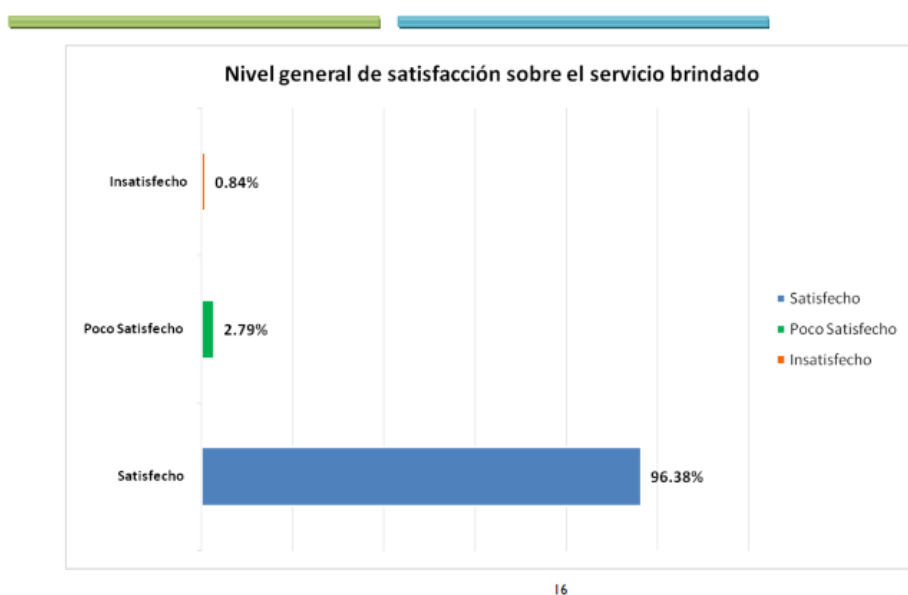
Criterio 8. Resultados de Responsabilidad Social

Subcriterio 8.1. Mediciones de Percepción.

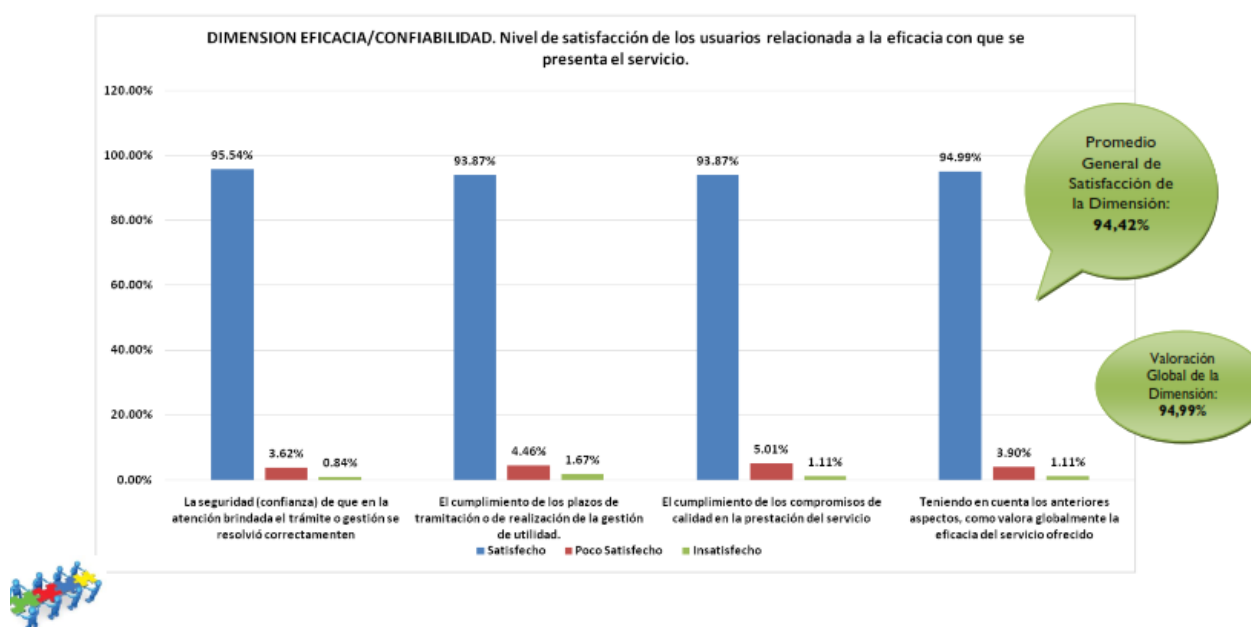
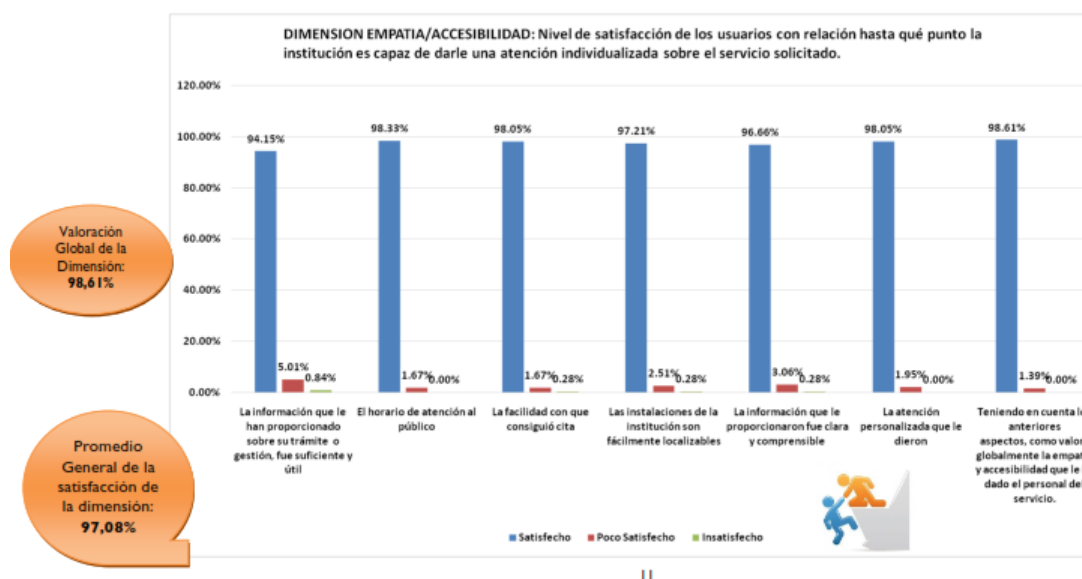
Área de Mejora: No contamos con la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.

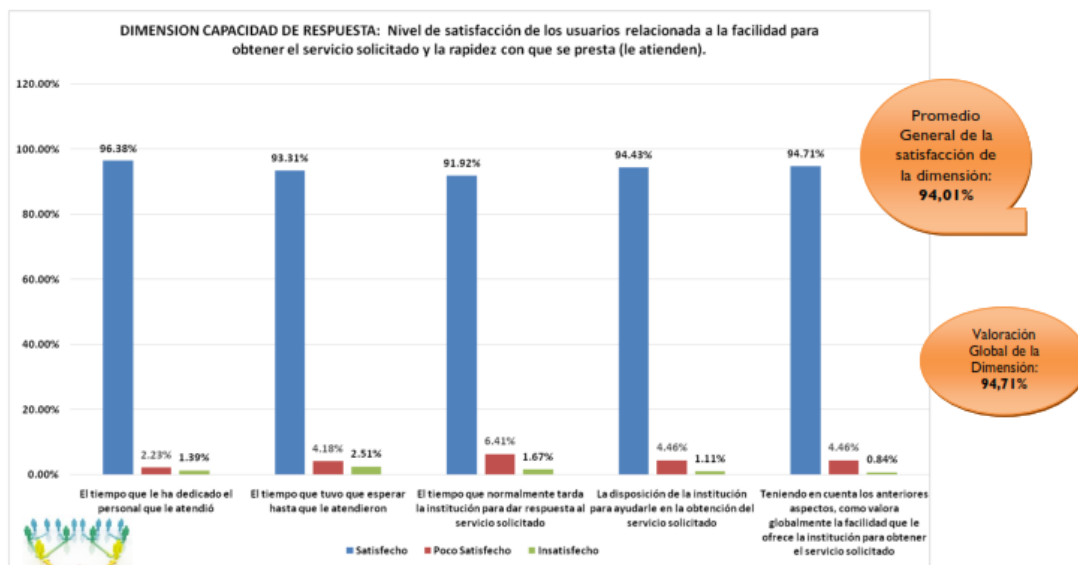
Acción realizada: En el primer trimestre del año, nuestra Dirección General realizó la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos que ofrecemos, a una muestra de 359 entrevistados, donde los resultados mostraron que el 96% se siente satisfecho en sentido general con el servicio brindado. Igualmente se evaluaron otras dimensiones como: Empatía/Accesibilidad, Eficacia/Confiabilidad, Capacidad de Respuesta y Profesionalidad/Confianza con el Personal.

Evidencia 1: Nivel general de satisfacción sobre nuestros servicios.

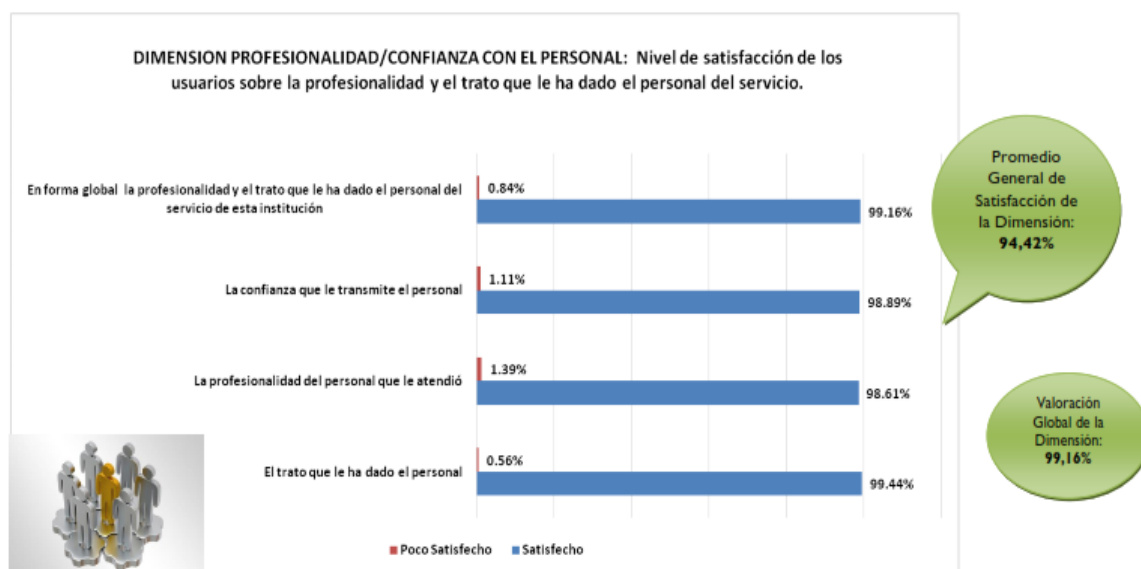


Evidencia 2: Resultados sobre las dimensiones de Empatía/Accesibilidad, Eficacia/Confiabilidad, Capacidad de Respuesta y Profesionalidad/Confianza con el Personal.





9



10

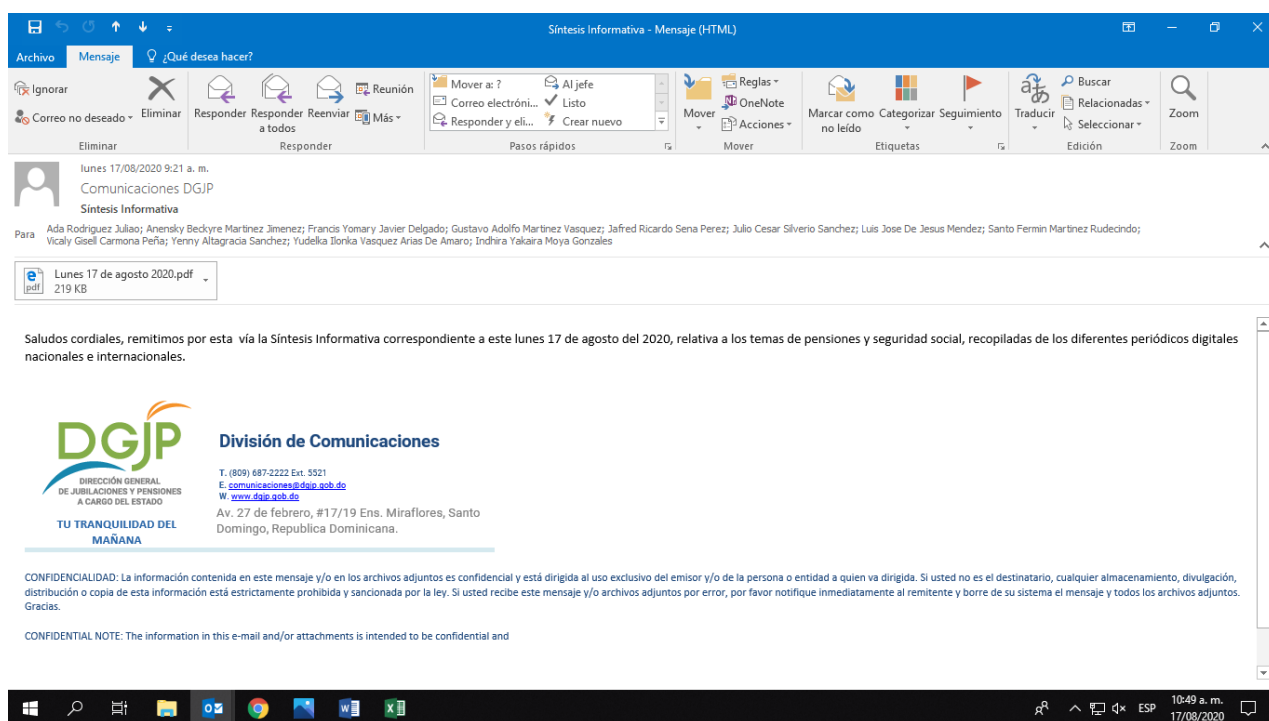
Criterio 8. Resultados de Responsabilidad Social

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Área de Mejora: Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

Acción realizada: La unidad de comunicaciones, tiene como responsabilidad el monitoreo diario de las informaciones que aparecen en la prensa nacional e internacional, relativa al tema de pensiones, clasificando dichas informaciones en positivas y negativas. Las positivas se comparten con nuestro personal, mediante capsulas informativas, como incentivo de mejoras; las negativas son analizadas por el staff institucional para identificar aspectos que puedan revertir estas informaciones. De la misma forma, identificamos notas de prensa, editoriales, publicaciones, entre otros, registradas en los diferentes medios de comunicación y preparamos una síntesis informativa diaria, la cual se le envía a todo el personal mediante el correo institucional.

Evidencia 1: Síntesis informativa vía correo electrónico.



Evidencia 2: Links Publicaciones.

+ -

C:/Users/anemartinez/Desktop/Notas%20de%20Prensa%20(Comunicaciones).pdf

<https://m.com.do/2020/04/gobierno-anuncia-pagara-a-jubilados-y-pensionados-a-partir-del-20-de-abril/>

DiarioHispaniola.com
<https://www.diariohispaniola.com/noticia/60573/economia/la-dgjp-anuncia-pagara-jubilados-y-pensionados-que-cobran-mediante-cheques-desde-el-20-de-abril-.html>

TELERADIO AMERICA
<https://www.teleradioamerica.com/2020/04/pensionados-que-cobran-por-cheque-recibiran-salario-a-partir-del-20-de-abril/>

CDN
<https://cdn.com.do/2020/04/06/anuncian-pagaran-a-los-jubilados-y-pensionados-que-cobran-mediante-cheques-desde-el-20-de-abril/>

telesistema11.com.do
<https://telesistema11.com.do/telenoticias/nacionales/la-dgjp-anuncia-que-pagara-a-los-jubilados-y-pensionados-que-cobran-mediante-cheques>

RNN
<https://rnn.com.do/la-dgjp-anuncia-pagara-a-jubilados-y-pensionados-que-cobran-con-cheques-desde-el-20-de-abril-al-1-de-mayo/>

comunicacion digital
<http://www.cuentasclarasdigital.com/ccd/index.php/nacionales/31650-dgjp-anuncia-pagara-a-jubilados-y-pensionados-desde-el-20-de-abril-al-primero-de-mayo>

106.5 FM
<https://zolfm.com/noticia/63409/gobierno-pagara-sueldo-a-jubilados-y-pensionados-del-20-abril-al-1-de-mayo>

entorno inteligente
<https://www.entornointeligente.com/direccion-de-jubilaciones-y-pensiones-pagar-a-los-que-cobran-mediante-cheques-desde-el-20-de-abril/>

LAS CALIENTES DEL SUR
<https://lascalientesdelsur.com/nacionales/244451/gobier-no-pagara-sueldo-a-jubilados-y-pensionados-del-20-de-abril-al-1-de-mayo.html>

+ -

C:/Users/anemartinez/Desktop/Notas%20de%20Prensa%20(Comunicaciones).pdf

hoy
<https://hoy.com.do/gobierno-pagara-a-los-pensionados/>

Diario Libre
<https://www.diariolibre.com/economia/pagaran-a-los-jubilados-y-pensionados-que-cobran-mediante-cheques-desde-el-20-de-abril-al-primero-de-mayo-FL18133042>

El Día
Jubilados y pensionados que cobran por cheques recibirán pago desde el 20 de abril al primero de mayo
<https://eldia.com.do/jubilados-y-pensionados-que-cobran-por-cheques-recibiran-pago-desde-el-20-de-abril-al-primero-de-mayo/>

El Nacional
Informan fecha pago jubilados reciben cheques
<https://elnacional.com.do/informan-fecha-pago-jubilados-reciben-cheques/>

teleantillas.com.do
<https://teleantillas.com.do/nacionales/dgjp-anuncia-que-pagara-a-los-jubilados-y-pensionados-que-cobran-mediante-cheques/>

atento
<https://atento.com.do/dgjp-anuncia-pagara-a-jubilados-y-pensionados-desde-el-20-de-abril-al-primero-de-mayo/>

almomento.net
<https://almomento.net/gobierno-pagara-sueldo-a-jubilados-y-pensionados-del-20-de-abril-al-1-de-mayo/>

RED DE NOTICIAS
<https://rednoticias.online/jubilados-y-pensionados-que-cobran-por-cheques-recibiran-pago-desde-el-20-de-abril-al-primero-de-mayo/>

NOTICIAS SIN
<https://noticiassin.com/direccion-de-jubilaciones-y-pensiones-pagara-a-los-que-cobran-mediante-cheques-desde-el-20-de-abril/>

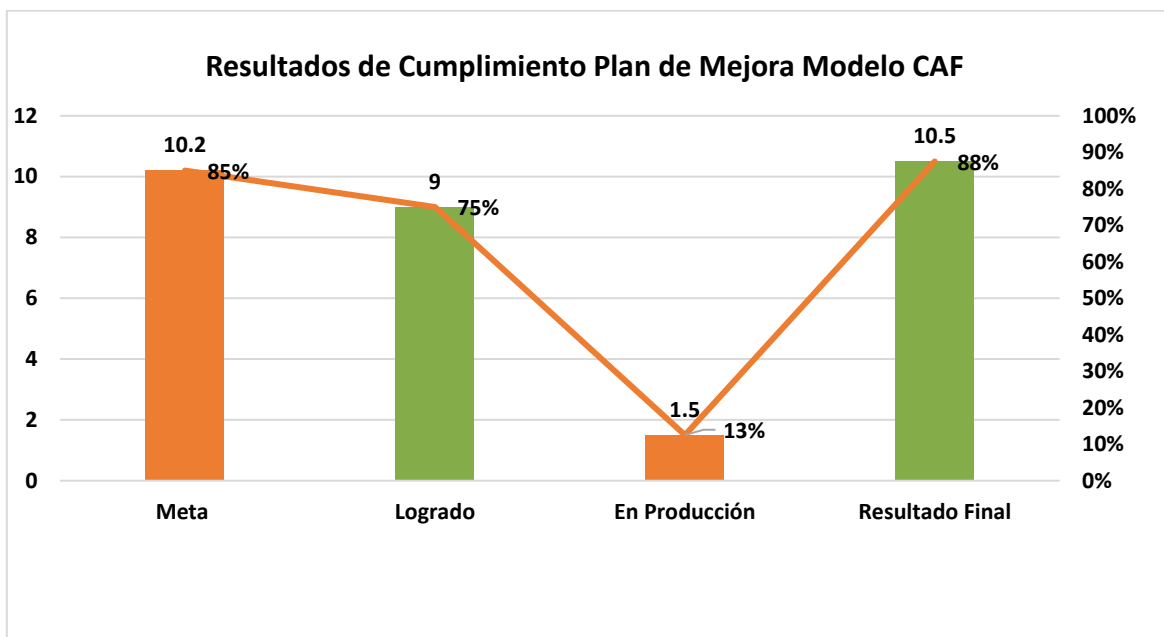
Diario Digital
<https://noticiassin.com/direccion-de-jubilaciones-y-pensiones-pagara-a-los-que-cobran-mediante-cheques-desde-el-20-de-abril/>

<https://primeranotard.com/2020/04/06/la-dgjp-anuncia-que-pagara-a-los-jubilados-y-pensionados-pagaran-a-los-que-cobran-mediante-cheques-desde-el-20-de-abril/>

Evidencia 3: Medios de Comunicación.



III. Resultados Generales




IV. Conclusión

Al concluir el período definido para el cierre del Plan de Mejora Institucional 2019-2020 de nuestra Dirección General, se mostraron las acciones logradas, para el cual obtuvimos más del 85%, quedando finalizado y cerrado este plan, con la finalidad de establecer el nuevo Plan 2020-2121.

Con la evaluación general de nuestro primer plan, podemos comprobar que seguimos alcanzando adelantos significativos en la implementación de este modelo de excelencia para cada criterio y subcriterio, avanzando de los doce (12) compromisos de mejora asumidos en nueve (9) actividades logradas y tres (3) en proceso. Para fines de cálculo del nivel de cumplimiento, las actividades completadas serán ponderadas al 100%, en proceso con un 50% y no logradas con 0%. Actualmente el nivel de cumplimiento del Plan de Mejora es de **88%**.

En tal sentido, se han desarrollado acciones orientadas al fortalecimiento institucional y a la mejora continua, en efecto, con la adopción del Modelo CAF en la DGJP, se evidencia y se reafirma el compromiso de encauzar la institución hacia el cumplimiento de la Misión y Visión que ostentamos.

V. Anexo.

 CUADRO RESUMEN PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020							
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Avance	% de cumplimiento
1	Criterio 1. LIDERAZGO	1.1	No hemos socializado la nueva misión, visión y valores.	Implicar a los grupos de interés y al personal en la nueva misión, visión y valores.	Socializar la nueva misión, visión y valores.	Logrado	100%
2	Criterio 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	1.2	No tenemos concluido el manual de políticas de comunicaciones interno y externo.	Mejorar comunicación interna y externa.	Implementar el manual de políticas de comunicación interna y externa.	Logrado	100%
3		2.2-6	No desarrollamos una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Definir un programa de responsabilidad social donde se integre todo el personal.	Desarrollar una política de responsabilidad social y luego definir un programa propiamente de la DGJP.	En producción	50%
4		2.3-6	No desarrollamos, ni aplicamos en su totalidad métodos de medición del rendimiento de la organización, ni contamos con todos los indicadores definidos.	Establecer indicadores para aplicar métodos de rendimiento a todos los niveles.	Crear e implementar indicadores de rendimiento a todos los niveles de la organización.	Logrado	100%
5		2.4-4	No hemos asegurado la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio, como gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos e informes de progreso,	Implementar una eficiente Gestión del Cambio.	Implementar buenas prácticas de otras organizaciones e innovar en la nuestra.	En producción	50%
6	Criterio 3. PERSONAS	3.2-5	No lideramos (guiar) y apoyamos a los nuevos empleados por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor.	Que el nuevo personal continúe su proceso de adaptación y esto nos permitirá asegurar el correcto desempeño de sus funciones.	Establecer una política en uno de los procesos del área RRHH que se iniciarán a documentarse, luego de la desconcentración.	Logrado	100%
7	Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.1-7	No aumentamos las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación. No disponemos de un banco de elegibles para fines de eficientizar procesos de Reclutamiento y Selección de Personal.	Aumentar las capacidades organizativas de la institución por la desconcentración.	Solicitar al MAP aumentar las capacidades organizativas de la institución producto de la desconcentración.	Logrado	100%
8	Criterio 5. PROCESOS	5.3-6	No se crean incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales para compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Eficientizar la automatización de los procesos.	Monitorear la nueva versión del sistema SIJUPEN y el TRANSDOC.	Logrado	100%
9	Criterio 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.2-5	No se tiene el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Conocer las necesidades de los grupos de interés y el grado en que se cumplen.	Programar encuentros con los grupos de interés.	En producción	50%
10	Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2-2	No contamos con indicadores en relación con la motivación y la implicación de índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora y participación en grupos de discusión internos.	Conocer la opinión de nuestros colaboradores.	Aplicar encuesta y socializar los resultados.	Logrado	100%
11	Criterio 8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1-7	No contamos con la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.	Conocer la opinión de nuestros usuarios.	Aplicar encuesta y socializar los resultados.	Logrado	100%
12		8.2-3	No medimos el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	Conocer la opinión de nuestros usuarios. Medir el tono o grado de apariciones en los medios de comunicación.	Aplicar encuesta y socializar los resultados. Identificar notas de prensas, editoriales, publicaciones y demas, registradas en los diferentes medios de comunicación y analizar las opiniones aportadas por nuestros usuarios a través de nuestras sociales.	Logrado	100%