



Gobierno de la
República Dominicana

HACIENDA

**Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
(DGJP)**

**Informe Final Implementación Plan de Mejora Institucional
2020-2021
Basado en la Metodología CAF**

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

**Diciembre 2021
Santo Domingo, D.N.**

ÍNDICE

I.	Introducción	2
II.	Acciones implementadas.....	3
III.	Cuadro Resumen.....	30

I. Introducción

La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), como institución está comprometida con el fortalecimiento de nuestros procesos y con esto buscamos que la gestión se vea enriquecida con el uso de herramientas y técnicas en gestión de calidad para que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes.

En ese sentido, asumimos hace dos años implementar el modelo CAF, que es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en la administración pública, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

En este informe final que detallamos a continuación, responde a las acciones implementadas de cada mejora priorizada y sus evidencias, como además el cuadro resumen, donde colocamos en verde las acciones implementadas, en amarillo las que se encuentran en producción y en rojo las que no se lograron. En dicho informe se ve reflejado el esfuerzo en conjunto de las áreas, en favor de acciones que realcen los niveles de calidad de la institución.

II. Acciones implementadas:

Criterio 2. Estrategia y Planificación

Subcriterio 2.1-1 Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. (LOGRADO)

Acción realizada: En la DGJP identificamos nuestros grupos de interés relevantes y socializamos con la Alta Dirección, esto con el fin de establecer alianzas estratégicas orientadas a crear vínculos de fortalecimiento institucional y la obtención de intercambio de beneficios a favor de los jubilados y pensionados del estado dominicano.

Evidencia 1: Matriz con la identificación de los grupos de interés.

Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado Cooperación Nacional e Internacional Propuesta Convenios y Acuerdos Interinstitucional 2021			
Objetivo Específico: Establecer alianzas estratégicas orientadas a crear vínculos de fortalecimiento institucional y la obtención de intercambio de beneficios a favor de los jubilados y pensionados del estado dominicano.			
Institución Propuesta	Objetivo(s)	Fecha Programada	Formas de Contacto
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEFYD).	-Servicios de Asesoría en procesos de Planificación -Asistencia técnica para la formulación de proyectos de cooperación internacional. -Solicitud de financiamiento para investigaciones sobre temas económicos y sociales entre la población de la tercera edad. -Becas y Estudios para el fortalecimiento institucional.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 08 al 12 de febrero 2021.	Av. México, esq. Dr. Delgado, Distrito Nacional, Santo Domingo. Teléfono(s): (809) 688-7000
Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).	-Colocación de una Farmacias del Pueblo en el primer nivel de las instalaciones de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) en virtud de facilitar la dispensación de medicamentos de calidad certificada al menor costo para los pensionados, garantizando sus derechos adquiridos como afiliados al Sistema de Seguridad Social.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 15 al 19 de febrero 2021.	Av. Konras Adenauer, Prolongación Charles de Gaulle, Municipio Santo Domingo Norte, al lado del Hospital Dr. Ney Arias Lora, Ciudad Salud. Teléfono(s): (809)518-1313/ (829)893-4764 Ext. 1000/1001/1003
El Instituto Nacional de la Vivienda (INVI)	-Seguimiento al acuerdo que compromete a reservar una unidad de vivienda de cada proyecto habitacional que se construya a nivel nacional para ser asignados a los pensionados y jubilados precalificados por la DGJP y dos viviendas cuando el proyecto supere las 150 unidades de viviendas. -Concretizar acuerdo de mejoramientos de vivienda y/o reconstrucción con condiciones precarias.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 22 al 26 de febrero 2021.	Av. Pedro Henríquez Ureña, esq. Av. Alma Mater, Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono(s): (809)732-0600

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Institución Propuesta	Objetivo(s)	Fecha Programada	Formas de Contacto
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	-Establecer acuerdo Interinstitucional para el otorgamiento de servicio especial de transporte gratuito para los jubilados y pensionados del estado dominicano. -Servicio gratuito a la institución de transporte en actividades de relevancia institucional.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 01 al 05 de marzo 2021	C/Trolongación 27, Las Caobas. Teléfono(s): (809) 221-6672
Seguro Nacional de Salud (SENASA)	-Establecer acuerdo interinstitucional con facilidades para terapias físicas, cobertura de altos costos y pre-autorización para jubilados y pensionados de la DGJP.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 08 al 12 de marzo 2021	Av. 27 de Febrero # 232, casi esq. Tiradentes, La Esperilla, Distrito Nacional. Teléfono(s): (809) 333-3821/(809) 732-3821/ (809) 701-3821
Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	-Establecer acuerdo interinstitucional para la adquisición de dispositivos de apoyo para los pensionados con situaciones de discapacidad y circunstancias socio-económicas vulnerables. (Sillas de ruedas, bastones de 1 y 4 apoyos, bastones blancos, andadores y muletas, entre otros)	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 15 al 19 de marzo 2021	C/Proyecto 27 de Febrero #12 Ensanche Miraflores, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana. Teléfono(s): (809) 687-5480
Plan de Asistencia Social de la Presidencia	-Establecer acuerdo Interinstitucional en virtud de poder asistir y dar apoyo a jubilados y pensionados afectados con alguna discapacidad y de escasos recursos económicos. - La adquisición del servicio de ayudas sociales para la mitigación de los problemas socio-económicos que afectan a los pensionados más vulnerables a través de donaciones de raciones alimenticias, electrodomésticos y materiales de construcción. -Facilidades de atención en los Centro de Salud Comunitaria del PASP en virtud de contribuir a elevar la calidad de vida de los pensionados más necesitados, en virtud de poder brindarles una atención primaria adecuada con vocación de servicio y calidez en los barrios con mayores niveles de pobreza.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 22 al 26 de marzo 2021	Av. España #2, Villa Duarte, Santo Domingo Este, República Dominicana Teléfono(s): (809) 592-4810/ Ayudas Sociales Ext. 2249

Institución Propuesta	Objetivo(s)	Fecha Programada	Formas de Contacto
Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU)	-Acuerdo Interinstitucional entre las partes que facilite el acceso a los diferentes planes de servicios velatorios municipales según el domicilio del pensionado (Incluyen venta de ataúdes, preparación de fallecido, capillas y más).	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 29 de marzo al 02 de abril 2021	Elvira de Mendoza #104, Zona Universitaria, Santo Domingo, Distrito Nacional. Teléfono(s): (809) 683-5145
Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)	-Acuerdo Interinstitucional entre las partes que facilite la entrega de alimentos crudos para pensionados. -El suministro de raciones cocidas de alimentos subsidiados para pensionados.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 05 al 09 de abril 2021	Av. San Vicente de Paul # 419, esq. Presidente Estrella Ureña, Los Mina, Santo Domingo Este. Teléfono(s): (809) 592-1819
Administradoras de Subsidios Sociales (ADESS)	- Acuerdo Interinstitucional que viabilice el ofrecer a los pensionados de la DGJP los servicios de las instituciones del Gabinete de Política Social, relacionado con los programas y subsidios a la población más vulnerable.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 12 al 16 de abril 2021	Av. Leopoldo Navarro #61, Edificio San Rafael 6to. Nivel, Ensanche San Juan Bosco Santo Domingo. Teléfono(s): (809) 534-2105
Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP)	-Acuerdo Interinstitucional que viabilicen facilidades para los pensionados de la DGJP a los Puntos Cuida tu Salud, Puntos Culturales y Planes de Alfabetización.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 19 al 23 de abril 2021	Av. México esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, República Dominicana. Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, 6to. Piso Teléfono(s): (809)-686-1800
Oficina para el Recordenamiento del Transporte (OPRET)	- Acuerdo Interinstitucional entre las partes que facilite la entrega pasajes institucionales para los servidores usuario de ese tipo de transporte (El sistema de transporte integrado Metro – Teleférico). -Adquirir Tarjetas Recargables o de Carga Única de pasajes individuales para los pensionados de la DGJP.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 26 al 30 de abril 2021	Av. Máximo Gómez esq. Av. Reyes Católicos, Cristo Rey, Santo Domingo. Teléfono(s): (809)-732-2670
Consejo Nacional de las Personas Envejecientes (CONAPE)	-Acuerdo Interinstitucional en virtud de viabilizar facilidades de asistencia en atención gerontológica, geriátrica y psiquiátrica para los pensionados de mayor nivel de vulnerabilidad.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 03 al 07 de mayo 2021	Calle Santiago #4, Gazebo Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono(s): (809)688-4433

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Institución Propuesta	Objetivo(s)	Fecha Programada	Formas de Contacto
Banco del Reservas	Viabilizar acuerdo interinstitucional integral de soluciones financieras disponibles para las instituciones gubernamentales. (Asesorías, gamas de productos a disposición según las necesidades detectadas al fortalecimiento institucional)	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 10 al 14 de mayo 2021	Av. Winston Churchill esq. Porfirio Herrera, Plantini, Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono(s): (809)960-4100/809-683-4188
Supermercado Bravo	Acuerdo entre las partes para facilidades y tratos preferenciales para el público de la tercera edad.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 17 al 21 de mayo 2021	Av. Winston Churchill #202, Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono(s): (809)740-5001
Rehabilitación Dr. Figueroa	Acuerdo entre las partes para facilidades en terapias rehabilitación física.	Espacio para cita comprendido entre los días de la semana del 24 al 28 de mayo 2021	La Esperilla #3 Don Bosco, Santo Domingo, República Dominicana. Mega-centro, Santo Domingo Este. Teléfono(s): (809)687-1561

Resultados esperados:

1. Más presencia institucional.
2. Fidelización de los pensionados con la institución.
3. Facilitar el acceso a servicios gratuitos.
4. Identificación y empatía de los pensionados al momento de visitar la instalación (DGJP).
5. Posibilitar a los usuarios beneficios tangibles entre los acuerdos.
6. Realizar acuerdo con empresas privada para ofrecer descuento único.
7. Permitir comprar de forma más sencilla y rápida en los establecimientos.

Subcriterio 2.2-2 Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. (LOGRADO)

Acción realizada: Se han realizado varios encuentros y convenios con algunos grupos de interés para el desarrollo de la estrategia y la planificación, como con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), el Instituto Nacional de Américas (ITLA), el Banco de Reservas, el Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESECAL), Banco de Reservas, Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Unidad de terapia Dr. Figueroa y Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), entre otros.

Evidencia 1: Acuerdo interinstitucional con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN



Presidencia de la República Dominicana

"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

Santo Domingo, R.D.
27 de noviembre de 2020

Señor
Juan Rosa
Director General
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)
Ciudad.-

Asunto: Remisión de Acuerdo de Entendimiento Interinstitucional.

Distinguido Señor Rosa:

Luego de enviárle un cordial y afectuoso saludo, tenemos a bien remitirle un (1) original del Acuerdo de Entendimiento Interinstitucional, para la incorporación a los Canales de Atención Ciudadana, suscrito entre la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), y la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), de fecha veinticuatro (24) de noviembre del año 2020, debidamente notarizado.

Agradeciendo su colaboración, se despide,

Atentamente,



Juan Pardiñas
Director Administrativo y Financiero
JP/ap.-



ACUERDO DE ENTENDIMIENTO INTERINSTITUCIONAL PARA LA INCORPORACIÓN A LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA (TELÉFONICO Y PRESENCIAL) FIRMA DIGITAL, NORTIC Y ALOJAMIENTO EN DATACENTER DEL ESTADO DOMINICANO.

ENTRE:



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO (DGJP)

Y



OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)

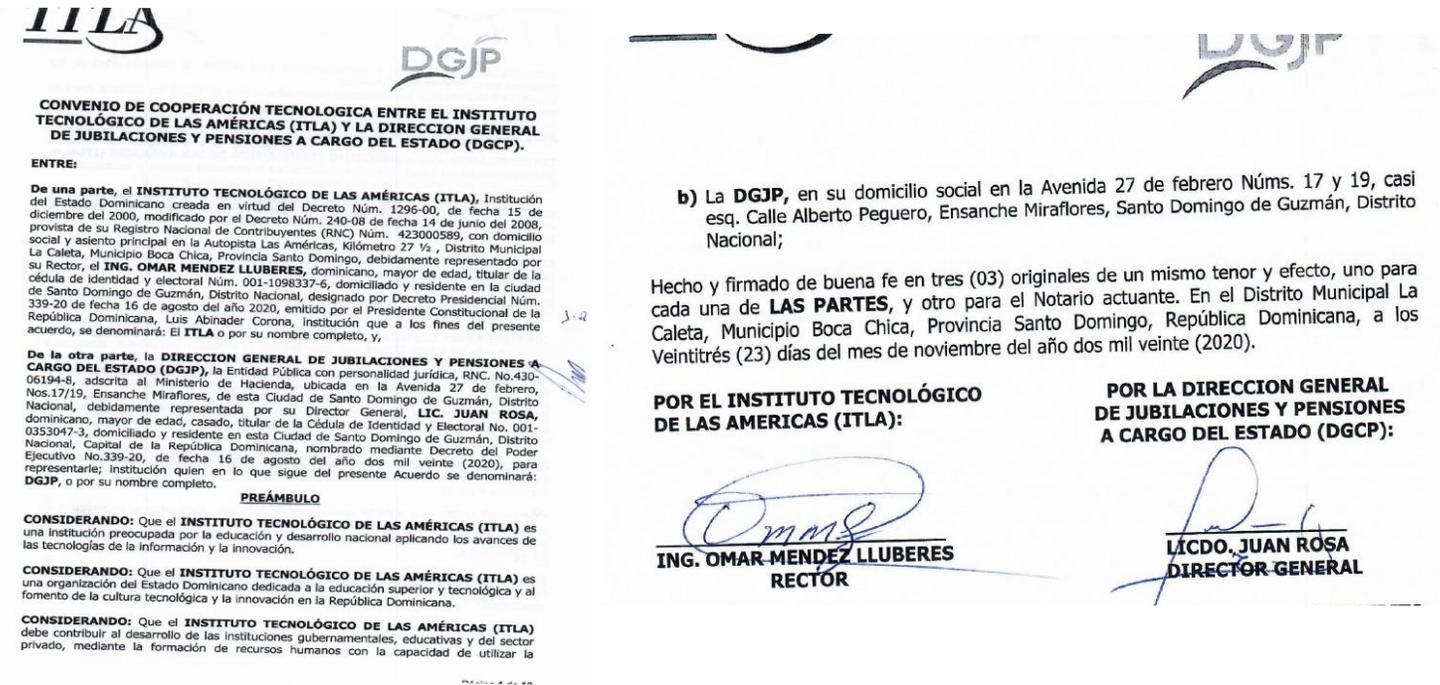
Santo Domingo, República Dominicana
2020

Evidencia 2: Minuta de reunión con el Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESECAL).

 Ministerio de Hacienda Viceministerio del Tesoro Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado			 DGJP
MINUTA DE REUNIÓN			
TEMA DE REUNION:	Solicitud de colocación de Botica Popular		
OBJETIVO(S):	Facilitar a los pensionados la obtención de sus medicamentos.		
Lugar:	PROMESE/CAL	Fecha: 22/10/2020	
Hora de Inicio:	2:30 PM	Hora de término: 4:30 pm	
Convocada por:	Licda. Laury Magallanes	Reunión No.: 01	
ASISTENTES:			
Nombre:	Cargo / Departamento / Institución:		
1. Licda. Laury Magallanes	Coordinadora de Coordinación Nacional e Internacional de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado.		
2. Licda. Edivigis Capellán	Analista de Coordinación Nacional e Internacional de la DGJP		
3. Licdo. Adolfo Pérez de León	Director General de PROMESE/CAL		
4. Licdo. Cesar Bido	Jurídico de PROMESE/CAL		
5.			
6.			
7.			
8.			
TEMAS TRATADOS:			
1- Solicitud de la colocación de una farmacia del Pueblo en la DGJP.			
2- Solicitud de flexibilidad en los precios de los medicamentos para los Jubilados y pensionados.			
COMPROMISO(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA ESPERADA	
1- Se acordó que por vía de comunicación motivada al señor director, Lic. Adolfo Pérez León, vía el Lic. Cesar Bido, hacer la solicitud de la colocación de una farmacia del pueblo en la DGJP.			
2- El Lic. Perez León se comprometió a darle seguimiento a la solicitud e inmediatamente tenga todo listo enviar un personal hacer la evaluación del lugar para si calificamos proceder a la colocación de la misma.	Licda. Laury Magallanes Licda. Edivigis Capellán	En espera de respuestas.	
3- También converso de hacer un paquete de ayuda adicional que se conversaran más adelante para los Jubilados y pensionados.			

REUNIÓN DE CIERRE SOBRE EL TEMA:
Elaborado por: Edivigis Capellán
Fecha del Reporte: 23/10/2020.

Evidencia 3: Convenio con el Instituto Nacional de Américas (ITLA).



Evidencia 4: Convenio con el Banco de Reservas (BANRESERVAS) y fotos.



PORTADA SOBRE NOSOTROS ▾ SERVICIOS ▾ **NOTICIAS** PUBLICACIONES ▾ TRANSPARENCIA CONTACTO



» 20 ENE 2021

Acuerdo entre DGJP y Banreservas

Santo Domingo.- La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado y el Banco de Reservas de la República Dominicana firmaron un...

[« VER MÁS »](#)



» 12 ENE 2021

Director General de Jubilaciones y Pensiones recibe funcionarios

Santo domingo.- El director general de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), licenciado Juan Rosa, recibió...

[« VER MÁS »](#)



» 08 ENE 2021

Dirección General de Jubilaciones y Pensiones inaugura cajero del Banco del Reservas

Santo Domingo.- Con el propósito de ofrecer facilidades a empleados y pensionados, el titular de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones...

[« VER MÁS »](#)



Subcriterio 2.2-6 Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. (LOGRADO)

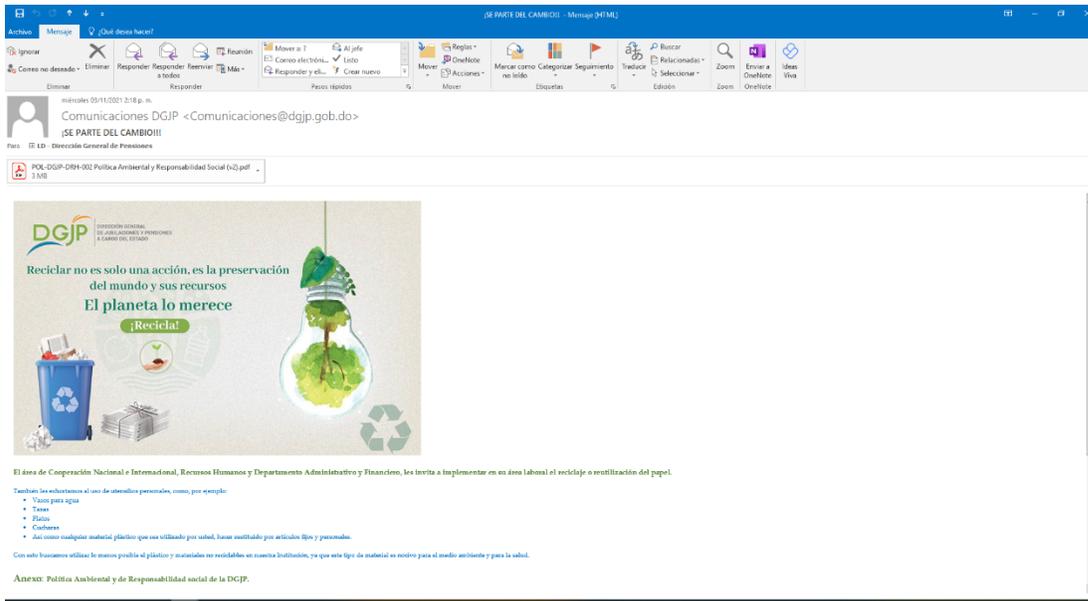
Acción realizada: El Departamento de Recursos Humanos tiene creado una política de responsabilidad social y medio ambiente establecido en nuestra institución y de la misma se desprenden una serie de actividades que serán presentadas al Director General en el primer trimestre del año siguiente y posteriormente su implementación.

Evidencia 1: Política Ambiental y Responsabilidad Social.

<p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA</p>	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) Dirección General Departamento de Recursos Humanos	<p>DGJP</p> Código: POL-DGJP-DRH-002 Fecha Emisión: 15/07/20 Fecha Revisión: 28/09/21 Versión: 02
	Política:	
	Política Ambiental y Responsabilidad Social	
I. Objetivo:	Establecer las normativas para reafirmar el compromiso de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) con la protección del medio ambiente, manteniendo sobre la ejecución de las funciones estatales el control y la gestión de los efectos que producen en el entorno.	
II. Alcance:	Esta política aplicará a todos los colaboradores de Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo de Estado (DGJP).	
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Recursos Humanos: Es responsable de la correcta aplicación de la política establecida en el presente documento. Todas las áreas de la institución involucradas y el voluntariado. 	
IV. Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> Medio Ambiente: todo aquello que nos rodea y que debemos cuidar para mantener nuestro hábitat limpio, es el espacio donde interactuamos con la naturaleza. Daño ambiental: toda pérdida, disminución, deterioro o perjuicio que se ocasione al medio ambiente o a uno de sus componentes. Desecho Sólido: conocidos comúnmente como "basura" y representan una amenaza por su producción excesiva e incontrolada, ya que, contribuyen a la contaminación de las aguas, la tierra, el aire, y también afean el paisaje. Reciclaje: Someter materiales usados o desperdicios a un proceso de transformación o aprovechamiento para que puedan ser nuevamente utilizados. Voluntariado: Se considera voluntariado como el mecanismo de participación mediante el cual las personas motivadas por un espíritu 	
	Página 1 de 8	

<p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA</p>	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) Dirección General Departamento de Recursos Humanos	<p>DGJP</p> Código: POL-DGJP-DRH-002 Fecha Emisión: 15/07/20 Fecha Revisión: 28/09/21 Versión: 02
	Política:	
	Política Ambiental y Responsabilidad Social	
VII. Aprobaciones		
Aprobado por:		
 Lic. Juan Rosa Director General de Jubilaciones y Pensiones		
Aprobado por:		
 Lic. Maria Fadon Encargada Departamento de Recursos Humanos		
Revisado por:		Revisado por:
 Lic. José Odalis Gil Encargado Div. Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión		 Ing. Santiago Guillermo Encargado Depto. Planificación y Desarrollo
Elaborado v1 por: Lic. Isis Olmos Analista de Desarrollo Organizacional	Actualizado v2 por: Ing. César Roa Auxiliar Administrativo	Revisadas v1/v2 por: Lic. Vivaldy Carmona Coordinadora Desarrollo Organizacional
		Verificado por: Lic. Michelle Caro Coordinadora de Beneficios y Relaciones Laborales
		Página 7 de 8

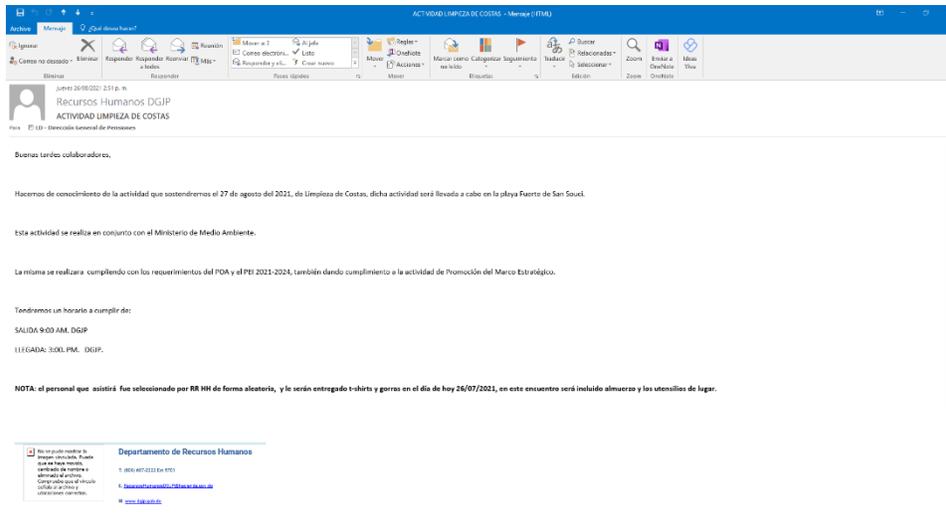
Evidencia 2: Socialización Política Ambiental y Responsabilidad Social.



Evidencia 3: Cronograma de trabajo.

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO										
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS										
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CONFORME AL AUTODIAGNÓSTICO METODOLOGÍA CAF 2020-2021										
No.	Criterio	No. Subcriterio No	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Fecha de ejecución	Recursos necesarios	Indicador	Responsables de ejecución
3	Criterio 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2-6	Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Desarrollar una política de responsabilidad social y definir un programa	Definir un programa de responsabilidad social donde se integre todo el personal	1. Socializar la Política de Responsabilidad Social con todo el personal. 2. Elaborar propuesta de un programa y presentarla al DG. 3. Realizar cronograma de trabajo para desarrollarse en este 2021-2022. 4. Lanzamiento de las actividades a todo el personal.	jun-21 jun-21 jul-21 ago-21 jul-21 ago-21 nov-21 dic-21	N/A	Programa de responsabilidad social elaborado e incorporado en los planes	Coordinación de Beneficios y Relaciones Laborales

Evidencia 4: Correo invitación y fotos actividad limpieza de costas.





Evidencia 5: Reconocimiento Limpieza de Costas.



Subcriterio 2.3-4 Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. (LOGRADO)

Acción realizada: En la DGJP comunicamos los planes y objetivos a todos los niveles dentro de la organización, mediante la elaboración, publicación y socialización de los informes de monitoreo con los resultados de los trimestres por los medios internos correspondientes.

Evidencia 1: Informe PEI y POA T4-2020.



Ministerio de Hacienda

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
Departamento de Planificación y Desarrollo

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2021
INFORME DE MONITOREO TRIMESTRAL
Octubre – diciembre 2020

Santo Domingo, República Dominicana
Enero 2021



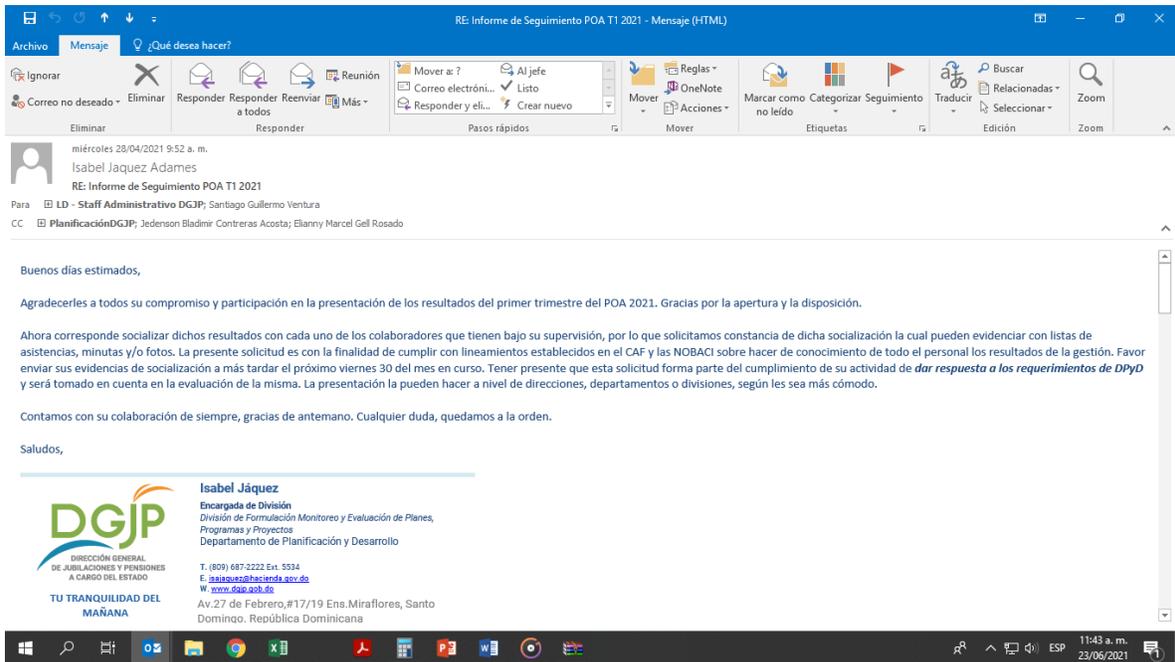
DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO
DEL ESTADO
Departamento de Planificación y Desarrollo

PLAN OPERATIVO ANUAL 2020
Informe de Monitoreo Trimestral
Octubre-Diciembre



Santo Domingo, R.D.
Enero 2021

Evidencia 2: Socialización correo electrónico resultados POA Oct-Dic 2020 y 2021.



miércoles 28/04/2021 9:52 a. m.
 Isabel Jáquez Adames
 RE: Informe de Seguimiento POA T1 2021

Para: LD - Staff Administrativo DGJP; Santiago Guillermo Ventura
 CC: PlanificaciónDGJP; Jedenson Bladimir Contreras Acosta; Ekanny Marcel Gell Rosado

Buenos días estimados,

Agradecerles a todos su compromiso y participación en la presentación de los resultados del primer trimestre del POA 2021. Gracias por la apertura y la disposición.

Ahora corresponde socializar dichos resultados con cada uno de los colaboradores que tienen bajo su supervisión, por lo que solicitamos constancia de dicha socialización la cual pueden evidenciar con listas de asistencias, minutos y/o fotos. La presente solicitud es con la finalidad de cumplir con lineamientos establecidos en el CAF y las NOBACI sobre hacer de conocimiento de todo el personal los resultados de la gestión. Favor enviar sus evidencias de socialización a más tardar el próximo viernes 30 del mes en curso. Tener presente que esta solicitud forma parte del cumplimiento de su actividad de **dar respuesta a los requerimientos de DPYD** y será tomado en cuenta en la evaluación de la misma. La presentación la pueden hacer a nivel de direcciones, departamentos o divisiones, según les sea más cómodo.

Contamos con su colaboración de siempre, gracias de antemano. Cualquier duda, quedamos a la orden.

Saludos,

DGJP
 DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
 TU TRANQUILIDAD DEL MAÑANA

Isabel Jáquez
 Encargada de División
 División de Formulación Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
 Departamento de Planificación y Desarrollo
 T: (809) 687-2222 Ext. 5334
 E: isajquez@hacienda.gov.do
 W: www.gob.do
 Av.27 de Febrero, #17/19 Ens. Miraflores, Santo Domingo, República Dominicana

Evidencia 3: Socialización resultados PEI y POA.

MINISTERIO DE HACIENDA
 Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
 LISTA DE PARTICIPANTES



NO.	NOMBRE Y APELLIDO	DEPARTAMENTO	CARGO	EMAIL/TEL/FAX
1	José Rafael Rodríguez	Financ. S.A.D.U.	Director	jhrodriguez@hacienda.gov.do
2	Carolina Comed	Dir. Organización Institucional	Analista	carolina.comed@hacienda.gov.do
3	José Plaz	Pagos	Encargado	plaz@hacienda.gov.do
4	Oliverio Delgado Soto	Seguimiento al Sist. Reportes	Encargado	oliverio@hacienda.gov.do
5	Rosalva María	Control Subvenciones	Encargada	rosalva@hacienda.gov.do
6	Janette Blanco	Dir. Presupuesto	Encargada	janette@hacienda.gov.do
7	Maria Teresa Peña	Dir. Jurídica	Abogada	maritpe@hacienda.gov.do
8	Jilibeth Rojas R	Dir. Archivo	Encargada	jilrojas@hacienda.gov.do
9	María Reyes-R	Dir. Registro y Validación	Encargada	maria@reyes@hacienda.gov.do
10	Patricia Comera	Departamento Sinc	Encargada	pcomera@hacienda.gov.do
11	Michelle Cox	Depto. RRHH	Coordinadora	mcox@hacienda.gov.do
12	Maria A. Jardon	Depto. RRHH	Encargada	mardon@hacienda.gov.do
13	Laura Magallanes R	Depto. Cooperación Man. y Inf.	Encargada	lmagallanes@hacienda.gov.do
14	Daniel Nieves B.	Trámite de Pensiones	Encargado	dnieves@hacienda.gov.do
15	Edgar D. Ramírez	Depto. Administrativo	Encargado	edgar.ramirez25@hacienda.gov.do

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

MINISTERIO DE HACIENDA
 Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado
 LISTA DE PARTICIPANTES



Actividad Socialización sobre los resultados de los indicadores PEI y POA				
Fecha: 22 de enero del 2021				
Lugar: Salon 4ta Planta (DGJP)				
Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/>				
NO	NOMBRE Y APELLIDO	DEPARTAMENTO	CARGO	EMAIL/TEL/EXT
1	Rosa Ana Tora	Dirección Serv. y trámites	Directora Jueva	rosator@hacienda.gov.do
2	Pablo José Cayula	Dir. Serv. y trámites	Encargado	pdcayula@hacienda.gov.do
3	Yanquis Peraltá	Sección de Servicio	Encargado	yperaltá@hacienda.gov.do
4	Héctor P. Jiménez	Planificación	Asistente	hjimenez@hacienda.gov.do
5	Aracelis Estrella	Sub. Dirección	Asistente	arestrella@hacienda.gov.do
6	Alonso Campesano	Dirección de Serv. Pensiones	Asistente	alcampesano@hotmail.com
7	Diego Jairo Díaz	Call Center y S.M. Electrónicas	Col. Asista	diego.diaz@5mail.com
8	Sergio Pérez	Transportación	Encargado	sergio.perez@hacienda.gov.do
9	Eduardo Gell	Planificación y Desarrollo	Analista Planificación	eduardo.gell@hacienda.gov.do
10	Simón Soria	Comunicación	Coordinador	ssoria@hacienda.gov.do
11	Vivian Camero	Planificación Institucional	Coordinadora	vcamero@hacienda.gov.do
12	Johanna Cortes	Planificación y Desarrollo	Analista	jcortes@hacienda.gov.do
13				
14				
15				

Subcriterio 2.4-1 Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación y la creación de laboratorios del conocimiento. (LOGRADO)

Acción realizada: En la institución se definieron indicadores en el PEI 2020 con sus respectivas metas, asociados a focos e iniciativas estratégicas, para diseñar e implementar el Programa de Captación de Ideas Creativas e Innovación para incorporar mejoras en los procesos.

Evidencia 1: Programación en el Plan Estratégico de Ideas Creativas.

Plan 2017-2021 (2017/09/01 - 2021/12/31) - DGJP - Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado		
Descripción	Inicio	Fin
1- Administración Eficiente del Sistema Previsional Público	04/01/2018	31/12/2021
2.3- Crear un programa de rediseño y actualización de los procesos logrando la simplificación de trámites a través de la integración de la tecnología.	01/11/2017	31/12/2021
2.3.2- Diseñar Programa de Captación de Ideas Creativas e Innovación para incorporar mejoras en los procesos.	03/12/2018	31/12/2021
2.3.2.2- Apoyar la implementación de la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	01/06/2019	31/12/2019
2.3.2.3- Evaluar la factibilidad de implementar ideas vinculadas a la DGJP destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	02/01/2020	30/01/2020
2.3.2.4- Programar la implementación de las ideas destacadas en la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	01/02/2020	15/03/2020
2.3.2.5- Poner en marcha el programa de implementación de ideas.	01/06/2020	31/12/2020

Evidencia 2: Bases del concurso Ideas Creativas.



Ministerio de Hacienda

Bases del concurso

“Ideas Creativas”

Coordinación de elaboración:

Dirección de Planificación y Desarrollo

y

Dirección de Administración de Recursos Humanos

Mayo, 2019

Evidencia 3: Informe factibilidad Ideas Creativas destacadas DGJP.



6. Anexo:

No.	Área	Nombre de la Proyecto	Presupuesto	Tiempo de Implementación (Proyecto por las Unidades)	Responsable
1	División de Seguimiento al Sistema de Reporte	Primer contacto para estación afiliado activo cotizante	RD\$41,004.23	2 meses	Seguimiento al Sistema de Reporte, Comunicaciones y Control de Subvención
2	Departamento Jurídico	Concencia Verde	No definido	2 meses	Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Comunicaciones y Tecnología
3	División de Tecnología de la Información y Comunicación	El valor práctico de lo que hacemos	No definido	1 año	Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Comunicaciones y Tecnología

Nombres/Firmas	
 Elaborado por: Lic. Anafranky Martínez Coordinadora División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	 Validado / Aprobado por: Ing. Paola Lora Encargada Departamento de Planificación y Desarrollo

Evidencias 4: Informe final programa Ideas Creativas destacadas.



Informe Final Programa Ideas Creativas Destacadas DGJP 2020

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

Diciembre 2020
 Santo Domingo, D.N.

Informe Implementación Ideas Creativas Destacadas DGJP



Elaborado por: Anafranky Martínez
 Coordinadora Calidad en la Gestión

Revisado por: Vicaly Carmona
 Enc. Interina Div. Desarrollo Institucional y Calidad en G.

Aprobado por: Santiago Guillermo
 Encargado Dpto. Planificación y Desarrollo

Isabel Jáquez
 Enc. Div. Formul., Monitoreo y Evaluac. de Planes, Programas y Proyectos

Criterio 3. Personas.

Sub-Criterio 3.3-7 Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. (LOGRADO)

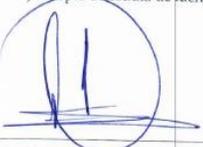
Acción realizada: en la DGJP procuramos proveer buenas condiciones de trabajo a los colaboradores, mediante el cual implementamos un programa de seguridad laboral, cuidado de la salud y su bienestar. Contamos con un dispensario y un personal profesional que nos garantiza prevenir y atender situaciones de salud dentro del edificio. Igualmente contamos con una ruta de evacuación.

Evidencia 1: Registro de participante y foto taller del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP).

		REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES			FO-SGC-025 Versión: 02 Página 1 de 1	
		Fecha de Emisión: Octubre 2020				
Nombre de la Actividad: Charla del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP)				Área organizadora: Dirección de Relaciones Laborales		
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>		Fecha: 5/2/2021	Plataforma utilizada: ZOOM MEET	Código de enlace a plataforma: 837 5278 8120		
Nombre Facilitador(a) (en caso de capacitación): Lic. Yessica J. Inoa Peña, Coordinadora de Relaciones Laborales						
No.	Nombre del(a) convocado(a)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?	
					SI	NO
1	Alicia Bussi	001-0353981-3	DGJP	extobussi@htrm.cu	✓	
2	Grissel Lolis	402-2666797-6	DGJP	GrisselLolis@Htrm.cu	✓	
3	Alexandrina Suarez	001-02463855	DGJP	alex.b.eva@Htrm.cu	✓	
4	Ornelinda J. Lopez	001-1133365-4	DGJP	Ornelinda	✓	
5	Melissa Esoto	001-1813170-3	DGJP	m.esoto@Htrm.cu	✓	
6	Lidela de la Cruz	402-1002334-3	DGJP	Lidela.cruz@Htrm.cu	✓	✓
7	Yuliy Rosales	001-16326110	II	yrosales@Htrm.cu		
8	Ornelinda Rodriguez	402-2153163-1	DGJP	OrnelindaRodriguez	✓	
9	Alba del Toro	001-00759129	DGJP	Alba.del.Toro	✓	
10	Bessy Ros	002-0155567-9	DGJP	BessyRos		



Evidencia 2: Solicitud de Registro y Acta Directiva del Comité Gestor.

<p>SOLICITUD DE REGISTRO DE COMITÉ GESTOR, ASP.</p> <p>14/06/2021</p> <p>Señor Lic. Darío Castillo Lugo Ministro de Administración Pública, Su Despacho.</p> <p>Distinguido Ministro:</p> <p>Muy cortésmente, tenemos a bien dirigirnos a usted, en ocasión de someter a esta institución, de conformidad con los que establecen los artículos 68 y siguiente de la Ley 41-08 del 16 de enero del 2008 de Función Pública y el artículo 81 del reglamento No. 523-09 del 21 de julio del año 2009 de Relaciones Laborales en la Administración Pública, la solicitud de Registro del Comité Gestor, de la Asociación de Servidores Públicos de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado.</p> <p>a) Solicitud de Registro b) Acta de convocatoria dirigida al personal c) Copia de registro de participantes d) Acta de la directiva electa e) Solicitud de Técnico f) Copia de cedula de identidad y electoral de la directiva electa</p> <p> Presidente de Comité Gestor, ASP</p>	<p>ACTA DE DIRECTIVA DE COMITÉ GESTOR, ASP</p> <p>Fecha Comité <u>14/06/2021</u> Fecha Asamblea General Constitutiva <u>14/06/2021</u></p> <p>DIRECTIVA COMITÉ GESTOR, ASP</p> <p>INSTITUCION:</p> <p>Presidente: <u>Angel Salomón Martínez</u> Cedula: <u>00115358947</u> Tel: <u>849-652-0407</u> Email: <u>angelisofra@hotmail.com</u></p> <p>Vicepresidente: <u>Sandra C. Ortiz</u> Cedula: <u>001-1605356-2</u> Tel: <u>829-664-0582</u> Email: <u>sorliz@hacienda.gva.do</u></p> <p>Tesorero: <u>Roanerges Ysrael Haya Figueroa</u> Cedula: <u>001-0926219-6</u> Tel: <u>849-638-2204</u> Email: <u>fi.haya2275@gmail.com</u></p> <p>Secretaria: <u>Mahuel E. Caban Duarte</u> Cedula: <u>223 0118070-3</u> Tel: <u>829 326-1140</u> Email: <u>CabanMahuel2805@gmail.com</u></p> <p>Vocal: <u>Melissa Escoto</u> Cedula: <u>0011813170-3</u> Tel: <u>829-656749</u> Email: <u>melissoto@dgjp.gob.do</u></p> <p> Secretario de Comité Gestor, ASP</p>
--	--

Evidencia 3: Fotos del Dispensario Médico.



Evidencia 4: Fotos ruta de evacuación en la Institución.



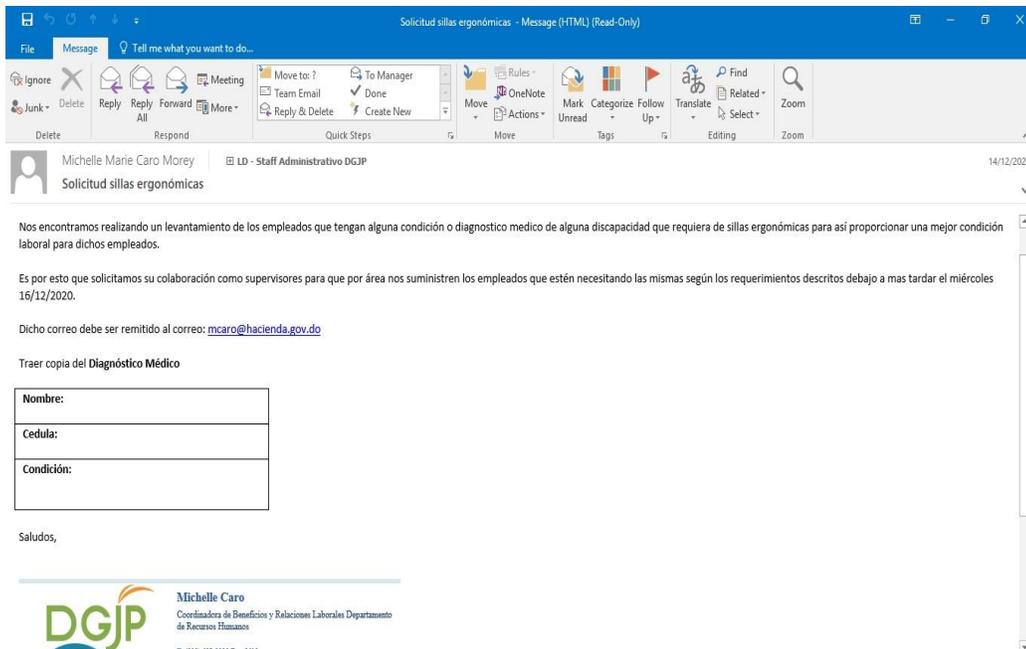
Evidencia 5: Reunión con brigadistas seleccionados:



Sub-Criterio 3.3-9 Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. (LOGRADO)

Acción realizada: En la institución prestamos especial atención a los colaboradores que posean alguna enfermedad o discapacidad. Para eso iniciamos identificando esos colaboradores con alguna condición de salud y detectando algunas de sus necesidades.

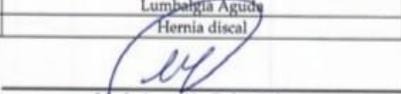
Evidencia 1: Correo electrónico solicitando a los responsables de áreas, la identificación de los colaboradores con alguna condición de salud que conlleve a la adquisición de sillas ergonómicas.



Evidencia 2: Matriz de colaboradores con alguna condición de salud.

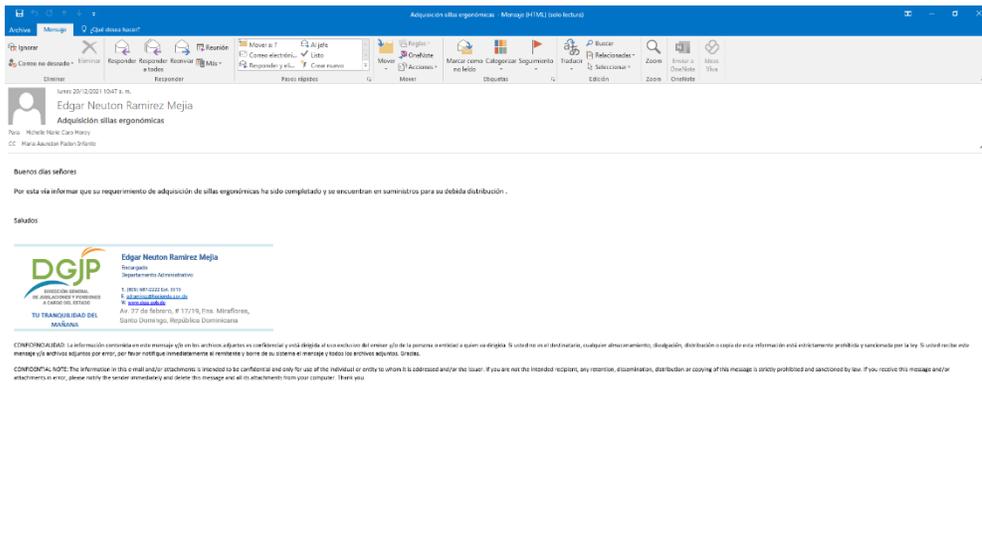
 MATRIZ COLABORADORES CON UNA DISCAPACIDAD DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO			
No.	Nombre	Condición	Acción
1	Anensky Martínez	Vertebroplastia previa por desgaste en varios discos (columna)	Silla Ergonomica
2	Rosa Minerva Nuñez	Espondilosis y Espondiloartrosis Dorso-Lumbar	Silla ergonomica
3	Chantal Rodriguez	Columna cervical rectificada	Silla ergonomica
4	Guillermo Antonio Martinez	Espondiloartrosis Lumbar Incipiente Pequeña Protrusión Focal Discal Central Hernia Discal Central Estrechez Del Canal Medular L4-L5 de Carácter Multifactorial	Silla ergonomica
5	Marlene Abreu Martinez	Espondilosis Cervical, rectificación de la lordosis	Silla ergonomica
6	Josefa Mises	Hernia discal	Silla ergonomica
7	Vilma Ynmaculada Reyes Herrera	IRM de Columna Lumbar	Silla ergonomica
8	Maria Teresa Peña	Lumbalgia Aguda	Silla ergonomica
9	Yajahira Cruz Peynado	Hernia discal	Silla ergonomica

Aprobado por:


Maria Asunción Fadon Infante
 Encargada de Recursos Humanos



Evidencia 3: Adquisición y fotos entrega a colaboradores de las sillas ergonómicas.





Criterio 4. Alianzas y Recursos

Sub-Criterio 4.1-4 Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones externas. (LOGRADO)

Acción realizada: Se creó una matriz para monitorizar y evaluar periódicamente la implantación y resultados de las alianzas o colaboraciones externas, para así mejorar el control de dichas alianzas de nuestra Dirección General.

Evidencia 1: Matriz de los Grupos de Interés aprobada.



MATRIZ DE LOS GRUPOS DE INTERES

GRUPOS DE INTERES	PROBLEMAS	INTERESES	ESTRATEGIAS	ACUERDOS Y COMPROMISOS	NIVEL DE INFLUENCIA	Medio de comunicación
Ministerios: Ministerio de Hacienda	En espera de respuesta del área de Planificación.				Alto	Planificación
Encargados y Empleados de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)	En espera de respuesta por el departamento de Recursos Humanos				Alto	RR HH
Jubilados y Pensionados de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)	Que no poseen otra vía para obtener información sobre los servicios que ofrece la DGJP. El área no está adecuada para las personas discapacitadas.	Podría obtener informaciones sin tener que venir a la institución. Que se habilite un área de rampas y comodidad para los que vienen con alguna discapacidad o en silla de ruedas.	Obtener estrategia con el área de comunicación. Realizar un levantamiento a través del Ayuntamiento para facilitar la colocación de rampas en la institución	Evaluar cuales mecanismos se pueden implementar en conjunto con el área de comunicación de que las informaciones lleguen a los Jubilados y Pensionados por otra vía más rápida. Viabilizar por el ayuntamiento la colocación de rampas.	Alto	Encuesta presencial
Afiliados al Sistema de Reparto Estatal	El desconocimiento por la falta de información que poseen los trabajadores del sector público de la DGJP y el Sistema de Reparto y sus beneficios.	Que se les brinde más informaciones sobre la DGJP. Obtener información sobre que es el sistema de Reparto. Cuales beneficios ofrece. Donde puedo dirigirme para obtener más información. Cuando y como puedo solicitar mi pensión.	Elaborar una estrategia comunicacional en conjunto con la División de comunicaciones para implementar campaña de concientización a los empleados del Estado sobre la DGJP	Continuar el proceso de charlas sobre la Ley 379-81, sobre el Sistema de reparto, para brindarle los conocimientos necesarios a los empleados del Estado sobre la DGJP y el sistema de Reparto.	Alto	Presencial y encuestas y vía telefónica si lo amerita

Instituciones Acreedoras Asociaciones y Federaciones de Jubilados y Pensionados	En levantamiento realizado se encontró que estas acreedoras en su mayoría se encuentran con las documentaciones desactualizadas	Tienen el interés de ponerse al día con las documentaciones necesarias para actualizar su estado en la DGJP, para mejorar sus servicios a los Jubilados y Pensionados	Remitir comunicación solicitando la actualización de documentaciones vía firma del Director General DGJP.	Las acreedoras al Depósito de documentaciones actualizadas solicitadas.	Alto	Vía telefónica, comunicaciones correo y presencial si se amerita
Consejos, Comisiones y Comité:	En espera de respuesta por el departamento de comunicación				Alto	Vía Comunicación
Instituciones del Sistema de Seguridad Social: Instituciones Centralizadas: Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)	En espera de confirmación para reunión.				Medio	Vía telefónica y correo electrónico.
Instituciones Descentralizadas Funcionalmente: 1- BANRESERVA 2- Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) 3- Instituto de Nacional de la Vivienda (INVI)	1. Se identificó la necesidad de poner un cajero en la DGJP, para mejorar el servicio que les brinda la institución tanto para los Jubilados y pensionados, los acompañantes y el personal en general. 2. En la reunión sostenida (CONADIS), informo que nosotros como institución no hemos	El BANRESERVA, mostró interés de instalar y operar un cajero automático en la institución. Establecer acuerdo estratégico entre las partes.	La DGJP se comprometió a ubicarlo, ubicarlo y cederle el espacio al BANRESERVA para la colocación del cajero. El BANRESERVA se comprometió a la colocación, seguimiento, monitoreo y mantenimiento del cajero.	La DGJP se comprometió a ubicarlo, ubicarlo y cederle el espacio al BANRESERVA para la colocación del cajero. El BANRESERVA se comprometió a la colocación, seguimiento, monitoreo y mantenimiento del cajero.	Alto	Vía telefónica, comunicaciones, correo y presencial si se amerita
	2. En la reunión sostenida (CONADIS), informo que nosotros como institución no hemos	Establecer una fluida comunicación entre los diferentes actores involucrados en las instituciones, para desarrollar los programas.	Impartir charlas entre ambas instituciones de concientización	Establecimos como departamento fomentar el conocimiento sobre la charla de la ley 379-81 a los colaboradores que (CONADIS) tiene	Medio	Reunión sostenida Vía telefónica

	manteniendo un seguimiento a las comunicaciones que ellos han enviado y tiempo que se envían por lo que facilitan la intención de nosotros de acercarnos a ellos como institución para así tener un enlace directo y mantener la comunicación efectiva entre ambas instituciones.		adecuado entre ambas instituciones	la disposición de impartir charlas en nuestra institución a favor de los pensionados y empleados para el conocimiento de la terminología apropiada para referirse a las Personas con Discapacidad.		comunicaciones, correo
Instituciones Descentralizadas Territorialmente: Ayuntamientos	Desconocimiento de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones. Falta de comunicación con las Instituciones Gubernamentales.		Que se establezca un plan de información y concientización a los empleados del Estado Realizan que nosotros como Dirección General tenemos que fortalecer la comunicación, para que todos los empleados del estado obtengan los conocimientos necesarios sobre la institución y el sistema de Reparto.	De parte de Fedomun, si lo demás directo están de acuerdo, estarían enviando información para el encuentro que tienen con los directores de ellos para ver si en el mismo podemos empezar impartiendo la charla 379-81. Coordinar visitas para provinciales para que sea impartida la charla de la ley 379-81, sobre reparto. Establecer acuerdo de servicios fúasbre y comentario para a nuestros pensionados de forma gratuita o con el mínimo aporte.	Medio	Correo, presencial, teléfono, etc.

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Instituciones Privadas Centro de Rehabilitación Dr. Figueroa.	Que no se les da continuidad ni seguimiento a acuerdos establecidos anteriormente.	Sociabilización del Plan de consulta de las necesidades y expectativa de interés entre ambas Instituciones en el plan de salud que pueda favorecer a los empleados y adultos mayores de nuestra institución.	Consensual acuerdo entre ambas instituciones.	Mirtha Moreta, en representación del Centro de Unidad de Terapia Física Dr. Figueroa, mostró interés en fortalecer lazos con la institución en el ámbito de la salud, felicitó y auguro muchos éxitos para los nuevos proyectos que tiene la institución. La DGJP, se comprometió a enviarle vía correo un borrón de acuerdo para su verificación, donde se incluirá en dicho acuerdo la solicitud de descuento exclusivos para la nuestros empleados, jubilados y pensionados, en los servicios que ellos ofrecen como son: a- Terapias de rehabilitación. b- Orientación psicológica. c- Servicios médicos de rehabilitación. d- Osteopatía e- Atención domiciliaria f- Atención dolores de espalda g- Nutrición h- Terap a con ondas de choque i- Psicología deportiva j- Terapia del lenguaje o logopedia	Medio	Correos, presencial, teléfono, etc.
---	--	--	---	--	-------	-------------------------------------

Evidencia 2: Matriz de los Grupos de Interés con monitoreo y porcentaje de avance.

MATRIZ DE LOS GRUPOS DE INTERES

GRUPOS DE INTERES	PROBLEMAS	INTERESES	ESTRATEGIAS	ACUERDOS Y COMPROMISOS	NIVEL DE INFLUENCIA	MEDIO DE COMUNICACIÓN	AVANCES EN LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	MONITOREO Y SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE LOS AVANCES %
Ministerios: Ministerio de Hacienda	En espera de respuesta del área de Planificación.				Alto	Planificación	En espera de respuestas de Planificación		0%
Encargados y Empleados de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP)	Determinar y analizar la percepción y el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores, en un momento determinado, con la finalidad de tomar las acciones necesarias a fin de mejorar.	Hacer una Encuesta de Clima es una herramienta que sirve para evaluar el grado de satisfacción laboral o comodidad del colaborador en las organizaciones. Esta ofrece una imagen de la percepción de los colaboradores sobre cuestiones como la comunicación institucional, el trabajo en sí mismo, las tareas que desempeña, la calidad del entorno, y más.	Gestión estratégica que cumple un papel importante en el éxito de las organizaciones. Es a partir de ahí, que las mismas realizan un análisis del compromiso y satisfacción de sus colaboradores.	Se creará un plan de clima laboral para cumplir con los requerimientos obtenidos por los colaboradores.	Alto	Vía, RRHH	En fecha 1 de julio del 2021, se creó el Plan de acción para dar respuestas a las inquietudes de los colaboradores, la cual se realizará de forma continua con una duración de 2 años.	Ya está creado un plan de respuesta por RR HH, para todo el 2021.	100%

Jubilados y Pensionados Administrados por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP)	Que no poseen otra vía para obtener información sobre los servicios que ofrece la DGJP. El área no está adecuada para las personas discapacitadas.	Poder obtener informaciones sin tener que venir a la Institución. Que se habilite un área de rampas y comodidad para los que vienen con alguna discapacidad o en sillas de ruedas.	Obtener estrategia con el área de comunicación. Realizar levantamiento a través de Administrativo para facilitar la colocación de rampas en la Institución.	Evaluar la manera con el área de comunicación de que las informaciones lleguen a los Jubilados y Pensionados por otra vía más rápida. Solicitar colocación de rampas.	Alto	PRIMERA Encuesta presencial De fecha 23/03/2021 SEGUNDA Encuesta de seguimiento De fecha 05/11/2021.	Se colocaron rampas en la instalación en el área del parqueo por donde los usuarios tienen acceso a la sala de espera para solicitar los servicios, en el cumplimiento de satisfacer las necesidades expresadas por los Jubilados y pensionados. Al igual que se acordó darle más seguimiento para que conozcan los medios de comunicación que existen como lo es nuestra página donde pueden encontrar las informaciones solicitadas.	Continuamos dando seguimiento a la colocación de barandillas en el área de servicio al cliente. De 10 encuesta aplicadas aleatoriamente, 8 respondieron que están satisfecho de los servicios brindados y las mejoras realizadas. 2 pensionados consideran que hay que mejorar algunos aspectos de los servicios	100%
--	---	---	--	--	------	---	--	--	------

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

								que se ofrecen.	
Afiliados al Sistema de Reparto Estatal	El desconocimiento por la falta de información que poseen los trabajadores del sector público de la DGJP y el Sistema de Reparto y sus beneficios.	Que se les brinde más información sobre la DGJP. Obtener información sobre el sistema de Reparto. Cuales beneficios ofrece. Donde puedo dirigirme para obtener más información. Cuando y como puedo solicitar mi pensión.	Elaborar una estrategia comunicacional con el área de comunicación para implementar campañas de concientización a los empleados del Estado sobre la DGJP y el sistema de Reparto.	Continuar el proceso de charlas sobre la ley 379-81, sobre el sistema de reparto, para brindarles los conocimientos necesarios a los empleados del Estado sobre la DGJP y el sistema de Reparto.	Alto	Presencial y vía telefónica si lo amerita	Mediante las charlas del sistema de reparto se les ha dado seguimiento a los empleados del sector público, dándoles así las orientaciones requeridas sobre el sistema.	Expresando su satisfacción con las informaciones suministradas sobre el sistema de reparto y agradeciéndoles por las inducciones realizadas.	100%
Instituciones Acreedoras y Federaciones de Jubilados y Pensionados	En levantamiento realizado se encontró que estas acreedoras en su mayoría se encuentran con las documentaciones desactualizadas.	Tienen el interés de ponerse al día con las documentaciones necesarias para actualizar su estatus en la DGJP, para mejorar sus servicios a los Jubilados y Pensionados.	Remitir comunicación solicitando la actualización de documentación vía firma del Director General DGJP.	Las acreedoras al Depósito de documentaciones actualizadas solicitadas. Hacer levantamiento para ver los beneficios que estas les dan a los Jubilados y Pensionados.	Alto	Vía telefónica, comunicaciones, correo y presencial si se amerita	En mejoras de cumplir con lo establecido en nuestra repuesta de actualización de un 80% de las instituciones acreedoras que conforman la DGJP	Se actualizó el 100% de las acreedoras de descuento y se admitieron durante el 2021 una cantidad de 5 nuevas	100%

								acreedoras de descuento.	
Consejos, Comisiones y Comité: Instituciones del Sistema de Seguridad Social 1- Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social DID A	1- Burocracia en la entrega de beneficios a los afiliados 2- Falta de mecanismos de registro y validación de firmas delegadas para las certificaciones laborales correspondiente a las instituciones del sector público. 3- Que no hay un acuerdo que permita el acceso a la base de datos de la DGJP por parte de la DIDA. 4- Que no hay enlaces departamentales del manejo oportuno de los manejos interinstitucionales. 5- Que se deben de abrir más oficinas de servicios regionales de la DGJP.	Que se elimine los requisitos que impiden la agilización en el pago de las pensiones Que se cree un mecanismo de registro y validación de firmas delegadas para las certificaciones laborales correspondientes a las instituciones del sector público. Que hayan acuerdo de interoperabilidad al acceso de la base de datos de la DGJP. Que se creen enlaces institucionales para el buen manejo de los procesos interinstitucionales. Que la población tenga más acceso a los servicios de la DGJP.	Implementar un plan de mejora para eficientar la entrega de beneficios a los afiliados. La creación de un sistema de registro de firmas de delegadas para las certificaciones laborales correspondientes a las instituciones del sector público. Que se firme un acuerdo entre la DGJP y LA DIDA para el mejoramiento de los servicios que se ofrecen. Establecer enlaces interinstitucionales poniendo un encargado que vale por los acuerdos y los objetivos que nos unan como parte del Sistema de Seguridad Social (DSS). Sostener reuniones con el despacho para ver cómo establecer.	Conversar sobre estas inquietudes con las áreas correspondientes.	Alto	Vía Comunicación recibida en fecha 20 de mayo del 2021.	En proceso de socialización con áreas involucradas. Se le ha dado seguimiento a los procesos que sostenemos con la DIDA, a través de una comisión que componen Maria Nina de Reparto y Laury Magallanes de Cooperación.	se sostienen reuniones continuas con la DIDA para darle respuestas a sus observaciones y mejorar en los servicios que ofrecemos.	100%

Instituciones Descentralizadas Funcionalmente: 1- BANRESERVAS 2- Consejo Nacional para la Discapacidad (CONADIS) 3- Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)	1- Se identificó la necesidad de poner un cajero en la DGJP, para mejorar el servicio que les brinda la institución tanto para los Jubilados y Pensionados, los acompañantes y el personal en General. 2- En la reunión sostenida Conadis, informo que nosotros como institución no hemos mantenido un seguimiento a las comunicaciones que ellos han enviado y tampoco los correos enviados, por lo que felicitamos la intención de nosotros acercarnos a ellos como institución para así tener un enlace directo y mantener la comunicación efectiva entre ambas instituciones.	EL BANRESERVAS mostro interés de instalar y operar un cajero automático en la institución. Establecer una fluida comunicación entre los diferentes actores involucrados en las instituciones, para desarrollar los programas adecuados entre instituciones ambas	Establecer acuerdos estratégicos entre las partes. Impartir charlas entre ambas instituciones de concientización.	La DGJP se comprometió a ubicar, adecuarle y ceder el espacio al Ban Reservas para la colocación del cajero Establecimos como departamento fomentar el conocimiento sobre la charla de la ley 379-81 a los colaboradores que Conadis. Conadis, tiene la disposición de impartir charlas en nuestra institución a favor de los pensionados y empleados para el conocimiento de la terminología apropiada para referirse a las Personas Discapacidad Conadis, ofrece la certificación de la discapacidad para los adultos mayores, que también están dispuestos a interrelacionar ambas	Alto	Vía telefónica, comunicaciones, correo y presencial si se amerita	Se cerró acuerdo con el Banco de Reservas, con la colocación de un cajero en la institución, con la finalidad de brindarle más facilidades tanto al personal como a los Jubilados y Pensionados que nos solicitan los servicios.	1- se le ha dado seguimiento al funcionamiento del cajero, con revisiones mensuales.	100%
2- Consejo Nacional para la Discapacidad (CONADIS)					Medio	Vía telefónica, comunicaciones, correo y presencial si se amerita	Se acordó con CONADIS, la colaboración interinstitucional para el fortalecimiento con charlas e intercambios culturales para los envejecientes	2- se estableció el mantenimiento vigente para el próximo año hacer charlas y conferencias.	100%

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

				instituciones para poder facilitar la misma con mayor disponibilidad.					
3-Programa de Asesoría y Apoyo Técnico (PROMESE/CAL)	4- Según establece la ley el distanciamiento de un centro comercial y otro debe de ser de por lo menos 1000 metros y en la actualidad se cuenta con una Farmacia del pueblo próximo a la DGJP.	Promese/Cal tiene el interés de hacer un paquete de ayuda adicional que se conversaran más adelante para los jubilados y pensionados.	Enviar un personal hacer la evaluación del lugar para si calificamos proceder a la colocación de una Farmacia del Pueblo o botica popular.	enviar un personal hacer la evaluación del lugar para si calificamos proceder a la colocación de la misma. Se acordó que por vía de comunicación motivada al señor director, Lic. Adolfo Pérez León, vía el Lic. Cesar Bido, hacer la solicitud de la colocación de una farmacia del pueblo en la DGJP.	Alto	Vía telefónica, comunicaciones, correo y presencial si se amerita	PROMESE/CAL ha tenido que asumir gastos extraordinarios para cubrir tanto los planes de prevención, así como el plan nacional de vacunación que se han implementado con carácter de emergencia como consecuencia de la lucha contra el COVID-19, afectando de manera directa el presupuesto de la institución y reduciendo de manera directa los insumos de la institución drásticamente. Por tales motivos, asumiendo las instrucciones directas dadas por el Presidente Luis Abinader, de mantener una política de austeridad	4- Después de llamadas insistentes y correos la Lcda. Dahiana Jose no ha dado respuesta a la solicitud de código que fue aprobado por Promese cal y que solo estaban a la espera de la reunión del Comité Administrativo para su firma.	100%

				un esquema de trabajo sobre la creación de oficinas regionales.					
Instituciones Centralizadas: Oficina Metropolitana de servicios de Autobuses (OMSA).	Que se le de facilidades de Transporte a los Lesionados y colaboradores.	Que haya más facilidad para acceder a los servicios de la OMSA	Establecer acuerdos entre ambas instituciones para que los pensionados y colaboradores puedan hacer uso de los servicios de la OMSA gratuitamente al presentar su identificación.	Que se le dé a los pensionados y colaboradores servicio de transporte a bajo costo.	Medio	Correos, presencial, teléfono, etc.	luego de convenir reunión con el señor Director de la DGJP, Lic. Juan Rosa, se determinaron que todo lo relacionado con acuerdos y /o compromisos serán tratados de director a director.	En reunión sostenida con el señor Director Juan Rosa, este nos dijo que no se continuara con la solicitud.	100%
Instituciones descentralizadas Territorialmente: ayuntamientos	Desconocimiento de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones. Falta de comunicación con las Instituciones Gubernamentales.	Que se establezca un plan de información y concientización a los empleados del Estado. Resaltan que nosotros como dirección tenemos que fortalecer la comunicación, para que todos los empleados del estado obtengan los conocimientos necesarios sobre la institución y el sistema de reparto.	Trabajar con los demás departamentos de la (DGJP) líneas de comunicación sostenibles entre instituciones. Solicitarle un listado a RHM con los empleados que puedan entrar al sistema de reparto.	De parte de Fedomu, si lo demás directivo están de acuerdo, estarían enviando invitación para el encuentro que tienen con los directivos de ellos para ver si en el mismo podemos empezar impartiendo la charla 379-81, coordinar vistas para provinciales para que sea impartida la charla de la ley 379-81, sobre reparto. Establecer acuerdo de servicios fúnebre y cementerio para nuestros pensionados de forma gratuita o con el mínimo aporte.	Medio	Correos, presencial, teléfono, etc.	Todo lo concerniente con este tema se trata en una comisión que creo el señor director, encabeza por Subdirector y Financiero, jurídica, nomina, reparto, y coordinación para que se estudien la propuesta.	Se le oriento a las áreas de RR HH de FEDOMU para que conciernan la DGJP y la LEY 379-81. En espera de que organicen con el área administrativa para impartir charla a la Institución sobre la misma.	100%

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

							y apego al presupuesto apegado al presupuesto nacional, les informamos que lamentablemente no podemos acceder a su solicitud, en vista que se encuentra suspendido todo tipo de donaciones para el año 2021.		
Instituciones Privadas: Centro de Rehabilitación Figuera.	Que no se les da continuidad ni seguimiento a acuerdos establecidos anteriormente.	Sociabilización del Plan de consulta de las necesidades y expectativa de interés entre ambas instituciones en el plan de salud que pueda favorecer a los empleados y adultos mayores de nuestra institución.	Consensual acuerdo entre ambas instituciones.	Mirtha Moreta, en representación del Centro de Unidad de Terapia Física - Dr. Figuera, mostro interés en fortalecer lazos con la institución en el ámbito de la salud, felicitó y auguro muchos éxitos para los nuevos proyectos que tiene la institución. La DGJP, se comprometió a enviarle vía correo un borrón de acuerdo para su verificación, donde se incluirá en dicho acuerdo la solicitud de descuento exclusivos para la nuestros empleados, jubilados y pensionados, en los servicios que ellos ofrecen como son:	Medio	Correos, presencial, teléfono, etc.	Seguimos en espera de respuesta de la reunión que sostuvimos donde hay minutos anexa del Centro de Rehabilitación Dr. Figuera, enviamos correos y realizamos llamadas y todavía no logramos cerrar el acuerdo que establecimos en el primer encuentro.	Se remitieron correos y llamadas para la continuidad del acuerdo de lo cual no hemos recibido respuestas.	100%

				a-Terapias de rehabilitación. b-Orientación psicológica. c- Servicios médicos de rehabilitación d- Osteopatía e-Atención domiciliaria f- Atención dolores de espalda g- Nutrición h- Terapia con ondas de choque i-Psicología deportiva j- Terapia del lenguaje o logopedia					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaborador por:
Eduvigis Capellan
Yuly Rosado.

Revisado y validado por: Eduvigis Capellan
En representación de la Lcda. Laury Magallanes.

Criterio 6. Resultados orientados a los Ciudadanos/Cientes

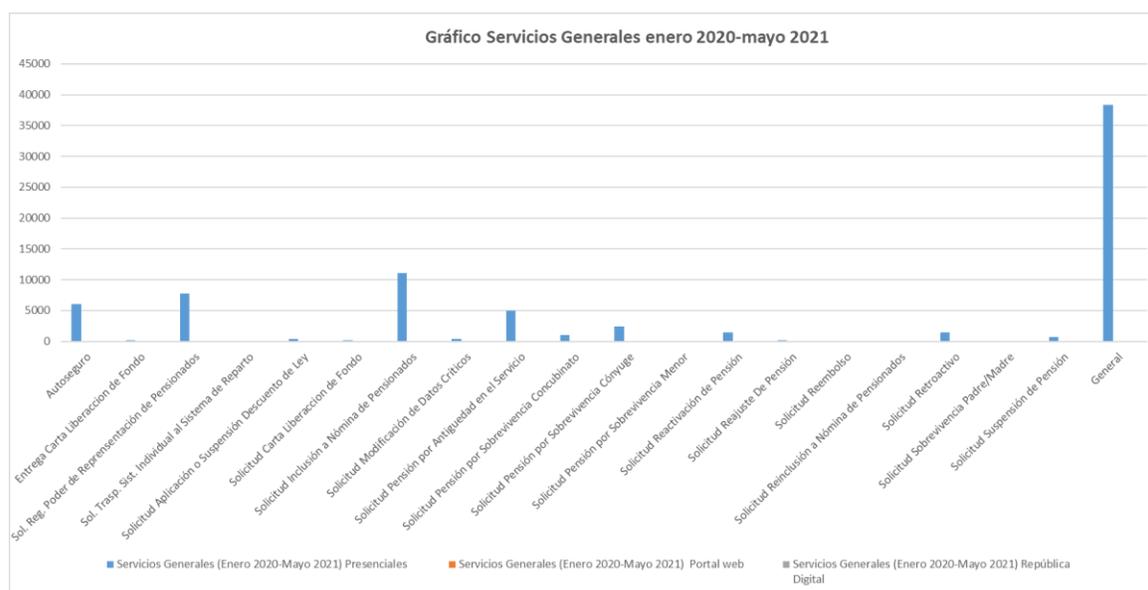
Sub-Criterio 6.2-3 Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. (LOGRADO)

Acción realizada: Determinamos el grado de utilización de los métodos innovadores puestos a disposición de los Ciudadanos, mediante los reportes generados por la División de TI de los distintos medios que poseemos y mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la DGJP 2020 y 2021.

Evidencia 1: Tabulación y gráfico canales establecidos de los servicios generales.

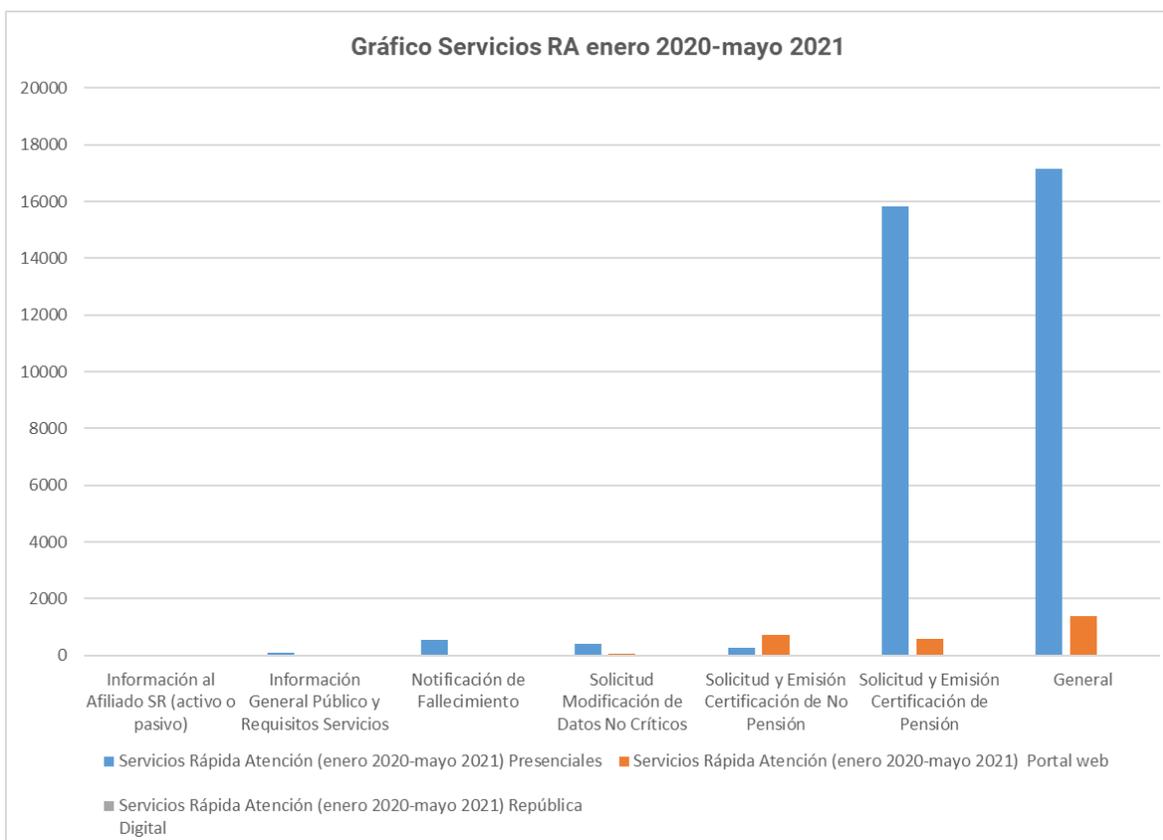
DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO			
Servicios Generales (Enero 2020-Mayo 2021)			
Descripción	Presenciales	Portal web	República Digital
Autoseguro	6095	0	0
Entrega Carta Liberación de Fondo	187	0	0
Sol. Reg. Poder de Representación de Pensionados	7752	0	0
Sol. Trasp. Sist. Individual al Sistema de Reparto	33	0	0
Solicitud Aplicación o Suspensión Descuento de Ley	362	0	0
Solicitud Carta Liberación de Fondo	138	0	0
Solicitud Inclusión a Nómina de Pensionados	11061	0	0
Solicitud Modificación de Datos Críticos	406	0	0
Solicitud Pensión por Antigüedad en el Servicio	4994	0	0
Solicitud Pensión por Supervivencia Concubinato	1019	0	0
Solicitud Pensión por Supervivencia Cónyuge	2408	0	0
Solicitud Pensión por Supervivencia Menor	70	0	0
Solicitud Reactivación de Pensión	1460	0	0
Solicitud Reajuste De Pensión	182	0	0
Solicitud Reembolso	70	0	0
Solicitud Reinclusión a Nómina de Pensionados	49	0	0
Solicitud Retroactivo	1408	0	0
Solicitud Supervivencia Padre/Madre	6	0	0
Solicitud Suspensión de Pensión	699	0	0
General	38399	0	0



Evidencia 2: Tabulación y gráfico canales establecidos de los servicios de Rápida Atención.

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO			
Servicios Rápida Atención (enero 2020-mayo 2021)			
Descripción	Presenciales	Portal web	República Digital
Información al Afiliado SR (activo o pasivo)	6	0	0
Información General Público y Requisitos Servicios	105	0	0
Notificación de Fallecimiento	548	30	0
Solicitud Modificación de Datos No Críticos	406	52	0
Solicitud y Emisión Certificación de No Pensión	276	718	0
Solicitud y Emisión Certificación de Pensión	15823	582	0
General	17164	1382	0



Evidencia 3: Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana DGJP 2020 y 2021.



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO**

Mayo 2020



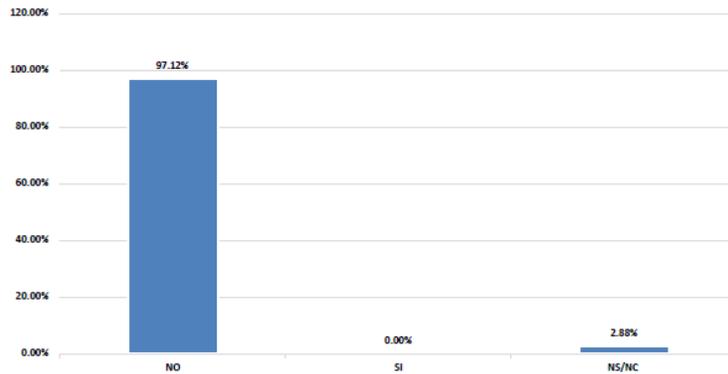


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MAYO 2021



Frecuencia contacto a la Institución vía Internet



Debido a que de los 382 encuestados, ninguno utilizó la página web en los últimos 6 meses, las preguntas 11,12,13 no recibieron respuestas.



Evidencia 4: Instrumento/Encuesta.



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos por ti





DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL.

Buenos días.

Soy (nombre y primer apellido del encuestador). Estamos realizando una encuesta a los usuarios de esta institución (DGJP) y le agradeceríamos que colaborara con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución. (Si la persona seleccionada no desea colaborar nos despedimos amablemente y pasamos a otra entrevista).

En esta encuesta su nombre no va a aparecer por ningún sitio. Lo que usted nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos.

Yo leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, de esas respuestas, con cuál está más de acuerdo. Si no las entiende, se las vuelvo a repetir y si no quiere responder a alguna pregunta, no pasa nada.

P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

Sí.....1
 No.....2 PASE A P14 (DATOS DE CLASIFICACIÓN)
 NS/NC.....99

P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Obtener información sobre algún servicio.....1
 Descargar formularios.....2
 Enviar o completar un formulario.....3
 Otros:.....4

 NS/NC.....99

P12.- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

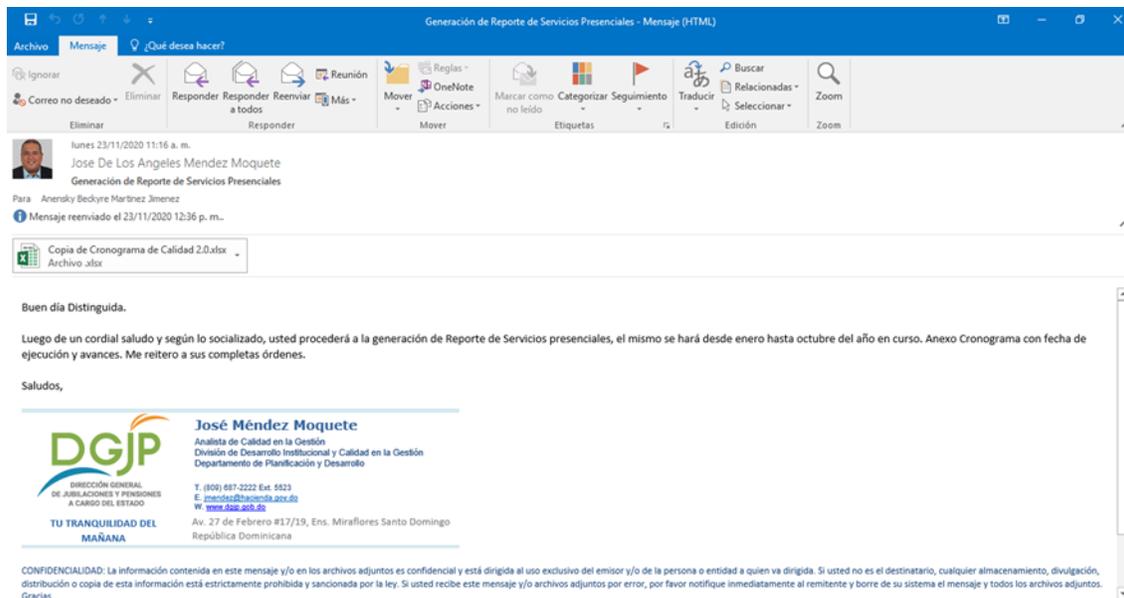
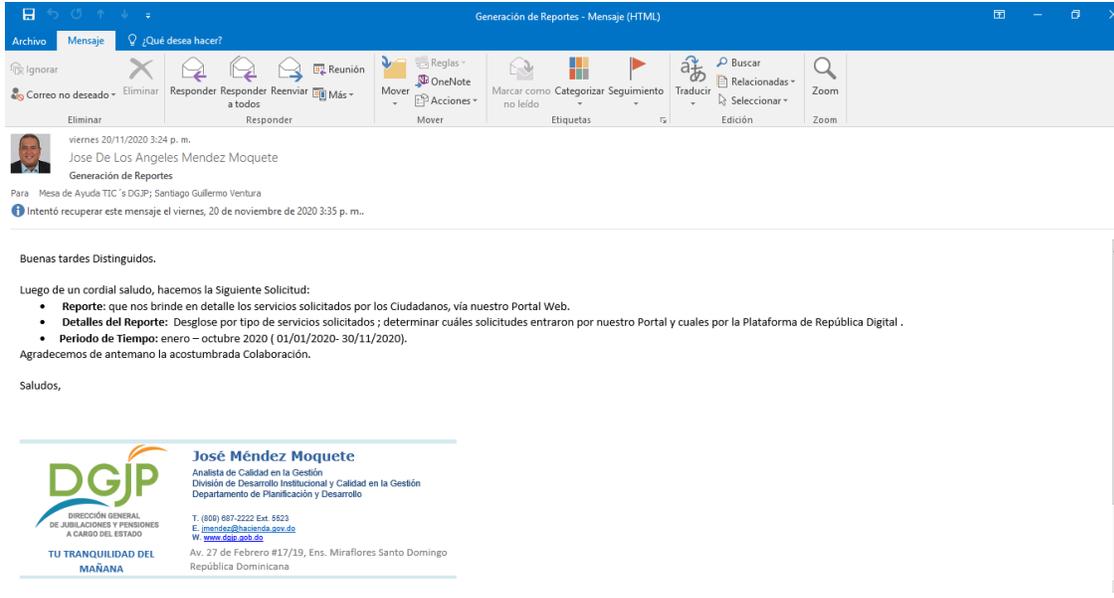
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

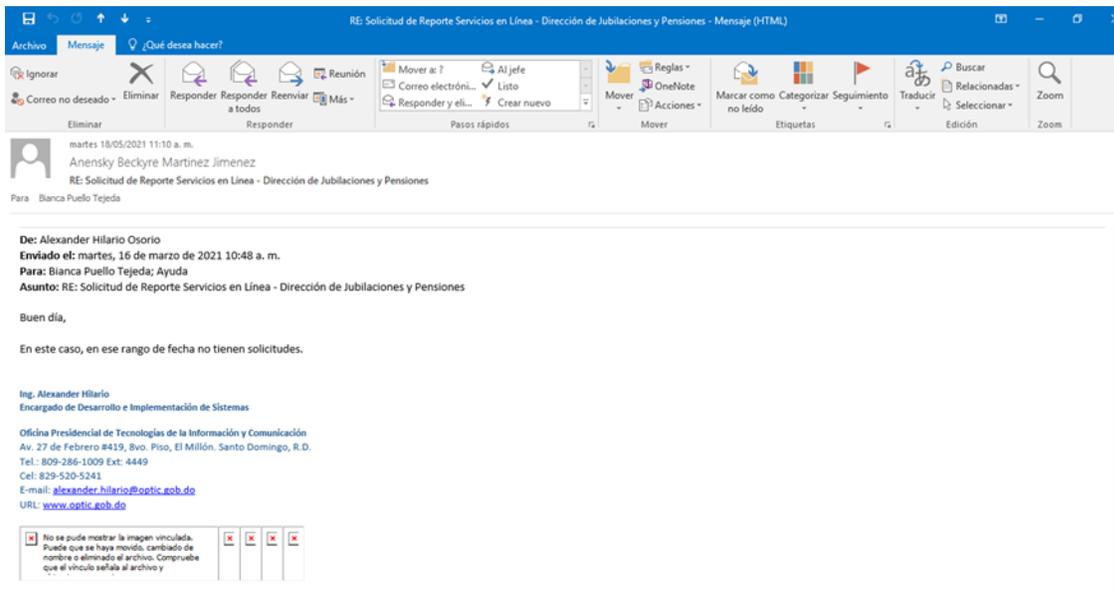
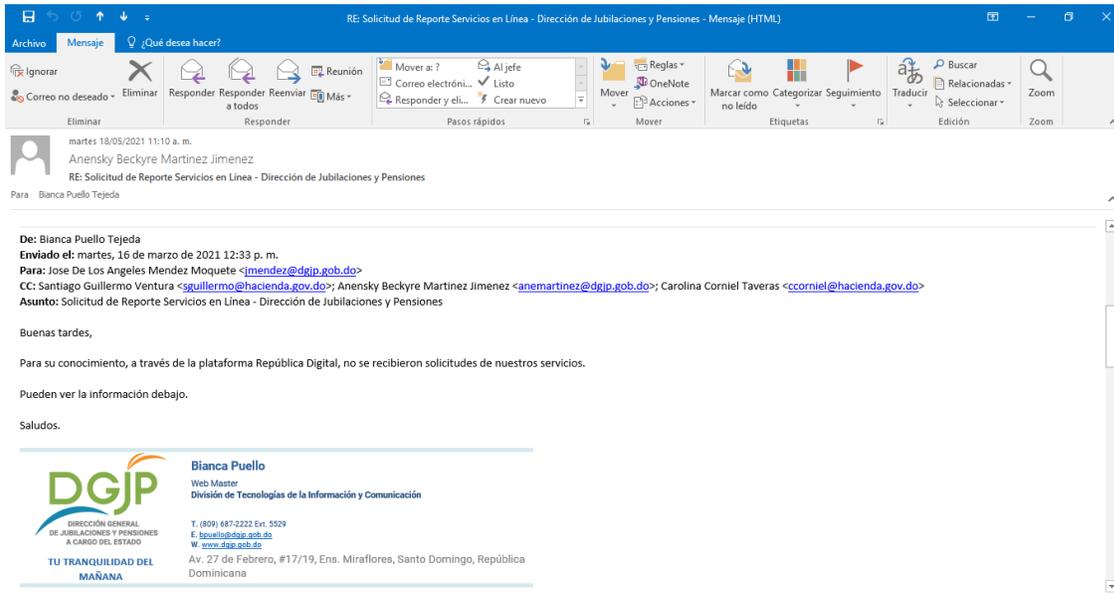
P13.- Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

En persona.....1
 Por teléfono.....2
 Por internet.....3

4

Evidencia 5: Correos electrónicos de la solicitud.





Criterio 7. Resultados en las Personas

Sub-Criterio 7.2-10 Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. (LOGRADO)

Acción realizada: En la DGJP en este año, luego de la recién creada política de Responsabilidad Social, implementamos algunas actividades buscando sensibilizar y concientizar a nuestros colaboradores sobre dicha política.

Evidencia 1: Informe sobre la frecuencia de las actividades realizadas de Responsabilidad Social.

Informe actividades plan de mejora

Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.

Actividad limpieza de costas

El 27 de agosto del 2021, se realizó una limpieza de costas en conjunto con el área de Cooperación Nacional e Internacional y el Ministerio de Medio Ambiente, donde participaron 50 colaboradores de nuestra institución, dicha actividad fue realizada en la Playa Fuerte en horario de 9:00 am a 3:00pm, dando cumplimiento los requerimientos del POA y el PEI 2021-2024, como también a la actividad de Promoción del Marco Estratégico.



Jornada de vacunación

Desde el 03 de junio al 06 de junio se realizaría a nivel nacional un operativo de vacunación contra el Covid-19, donde como institución hicimos un llamado a nuestros empleados a participar como voluntarios en dicha jornada. Respondiendo a dicho llamado una representación de voluntarios participaron en dicho operativo.



OPERATIVO DE TIPIFICACIÓN DE SANGRE

- Tendremos:**
- Charla de concientización.
 - Jornada de tipificación.
 - Jornada de donación voluntaria de sangre.

Lugar:
Salón del 4to piso
Hora de inicio: 9:00 am.



Operativo tipificación de sangre

El día 17 de diciembre se realizó un operativo de tipificación y concientización sobre la donación voluntaria de sangre, dirigido por el Instituto de HEMOCENTRO, dentro de este operativo 46 de nuestros empleados fueron voluntarios con la donación de sangre que se estuvo realizando en la institución con la debida supervisión y protocolos médicos.



Actividades	Resultados Esperados	Resultados Alcanzados	Nivel de Cumplimiento %*
Actividad de limpieza de costas	100%	100%	100%
Operativo Jornada de vacunación	100%	100%	100%
Operativo tipificación de sangre y concientización sobre la donación voluntaria de sangre	100%	100%	100%

Elaborado por:

Michelle Caro
Licda. Michelle Caro

Coordinadora de Beneficios y Relaciones Laborales

Aprobado por:

[Signature]
Licda. Maria Asunción Fadon

Encargada Departamento de Recursos Humanos



III. Cuadro Resumen

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020-2021 CUADRO RESUMEN INFORME FINAL						
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Avance
1	Criterio 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.1-1	Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Conocer todos nuestros grupos de interés con el fin de actuar conjuntamente con otras organizaciones	Elaborar una matriz para la identificación de todos los grupos de interés de la organización	Logrado
2		2.2-2	Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades	Involucrar a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la implementación de los planes e incorporar sus necesidades y expectativas	Programar encuentros con los grupos de interés para involucrarlos en el desarrollo de la planificación	Logrado
3		2.2-6	Desarrollamos una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Desarrollar una política de responsabilidad social y definir un programa	Definir un programa de responsabilidad social donde se integre todo el personal	Logrado
4		2.3-4	Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización	Comunicar los planes y objetivos a todos los niveles dentro de la organización	Elaborar y publicar los informes de monitoreo con los resultados a todos los niveles de la organización	Logrado
5		2.4-1	Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento	Crear y desarrollar una cultura para la innovación	Implementar una cultura de innovación para incorporar mejoras en los procesos	Logrado
6	Criterio 3. PERSONAS	3.3-7	Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral	Proveer buenas condiciones de trabajo y garantizar la seguridad laboral en la institución	Implementar un programa de seguridad laboral, cuidado de la salud y el bienestar del personal	Logrado
7		3.3-9	Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestar especial atención a los empleados con condiciones de salud desfavorables	Cubrir las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad	Logrado
8	Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.1-4	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones externas.	Mejorar el control de los acuerdos y las alianzas externas	Establecer matriz de monitoreo de las alianzas y acuerdos	Logrado
9	Criterio 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLI ENTES	6.2-3	Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	Determinar el grado de uso de los métodos innovadores de atención puestos a disposición de los ciudadanos/clientes	Revisar reportes de servicios utilizados por los distintos medios	Logrado
10	Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2-10	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización	Sensibilizar y concientizar al personal sobre la Política de Responsabilidad Social	Implementar el programa de Responsabilidad Social	Logrado

Leyenda	
No logrado	0%
En producción	25/50/75%
Logrado	100%
Cumplimiento 100%	