



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

**Informe Primeros Avances Implementación Plan de Mejora
Institucional 2021-2022
Basado en la Metodología CAF**

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

**Junio 2022
Santo Domingo, D.N.**

ÍNDICE

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

I. Introducción

En el presente informe abordamos los avances del cumplimiento del Plan de Mejora 2021. El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es una herramienta para ayudar a las organizaciones del Sector Público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad para mejorar su rendimiento, con los ciudadanos/clientes, en las personas y en la sociedad.

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.

El Plan de Mejora responde a 10 acciones relacionadas a temas de liderazgo, estrategia y planificación, personas, procesos y resultados claves de rendimiento. Dicho informe muestra las acciones implementadas de cada área de mejora priorizada y sus evidencias, como además el cuadro resumen, donde colocamos en verde las acciones que ya han sido implementadas, en amarillo aquellas que están en fase de producción y en rojo las que aún no se han logrado. Reflejando el esfuerzo en conjunto de las unidades, en favor de acciones que realcen los niveles de calidad de la institución. Dicho informe contempla un periodo de los primeros meses de ejecución (plan aún en vigencia).

II. Acciones implementadas:

Criterio 1 Liderazgo

Subcriterio 1.2-4 Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard"). (EN PRODUCCIÓN)

Acción realizada: Creamos la metodología sobre la Valoración y Administración de los Riesgos como requisito de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la cual se socializó con la mayoría de los colaboradores. Además, se diseñó una matriz de riesgo que trabajaremos luego de que se culmine con el levantamiento de los riesgos en toda la organización.

Evidencia 1: Metodología Valoración y Administración de los Riesgos (VAR):



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

Evidencia 2: Calendario Mesas de Trabajo Implementación VAR:

CALENDARIO MESAS DE TRABAJO IMPLEMENTACION VAR													
Fecha 24/06/2022 0%													
Ítem	Área	% Avance	Estado	Equipo	Responsables en el Área	Observador	Fecha Inicio	Fecha Fin Propuesto	Fecha Fin	Días Laborales (Tiempo Real)	Cantidad de Días Laborales Target	Cumplimiento	Observaciones Cumplimiento en Rojo
1	Departamento Recursos Humanos	0%	No Inicialdo	Ramona Muñoz/Anensky Martínez	Maria Fador/Vilma Espinal	José Mendez/Minelis Mieses	06/06/2022	08/06/2022	08/06/2022	3.00	3.00	0.00	Hora: 09:00 a.m.-12:00pm
2	Departamento Financiero	0%	No Inicialdo	Ramona Muñoz/José Mendez	Carmen Gómez/Minelis Mieses/Soleydi Mota	Marlene Abreu	09/06/2022	13/06/2022	13/06/2022	3.00	3.00	0.00	Hora: 09:00 a.m.-12:00pm
3	División de Comunicaciones	0%	No Inicialdo	Ramona Muñoz/Naila Silfa	Hector Luzón/Melissa Escoto	Bianca Puello	22/06/2022	23/06/2022		-31953.00	2.00	0.00	Hora: 09:00 a.m.-12:00pm
4	Departamento Jurídico	0%	No Inicialdo	Ramona Muñoz/Vilma Espinal	Elvis Villanueva/Marlene Abreu	N/T	24/06/2022	24/06/2022		-31955.00	1.00	0.00	Hora: 09:00 a.m.-12:00pm
5	División Tecnologías de la Información y Comunicación	0%	No Inicialdo	Ramona Muñoz/Melissa Escoto	Carolina Corriel/Bianca Puello	Marileyn Manzano/Cesarina Sotero	27/06/2022	28/06/2022		-31956.00	2.00	0.00	Hora: 09:00 a.m.-12:00pm
6	Departamento Administrativo	0%	No Inicialdo	Ramona Muñoz/Minelis Mieses	Edgar Ramírez/Cesarina Sotero/Marileyn Manzano	Heidi Vilchez	29/06/2022	01/07/2022		-31958.00	3.00	0.00	Hora: 09:00 a.m.-12:00pm
7	Comisión de Ética Pública/DAI	0%	No Inicialdo	Ramona Muñoz/Cesarina Urbaz	Heidi Vilchez	Elizabeth Fernandez	04/07/2022	05/07/2022		-31961.00	1.00	0.00	Hora: 02:00 p.m.-04:00pm
8	Planificación y Desarrollo	0%	No Inicialdo	Ramona Muñoz/Heidi Vilchez	Santiago Guillermo/José Odalis Gil/Isabel Jaquez/Naila Silfa/Aensky Martínez	N/A	06/07/2022	13/07/2022		-31963.00	5.00	0.00	Hora: 09:00 a.m.-12:00pm

Evidencia 3: Matrices de Riesgo:

 <p>Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) Matriz Identificación y Evaluación de los Riesgos</p>						Documento No.: FCR-CG-012	Versión: 001
						Fecha emisión: 03/03/2022	Fecha Rev.: N/A
						Doc. Relacionado: Metodología VAR IT-DICG-001	

UNIDAD ORGANIZACIONAL:	
------------------------	--

NIVEL DE GRAVEDAD		
NPR	VALOR	RIESGO
6	3	ALTO
6	3	ALTO
4	2	MEDIO
3	2	MEDIO
2	1	BAJO
1	1	BAJO

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						EVALUACIÓN DEL RIESGO					
NO.	TIPO DE OBJETIVO DE PROCESO	OBJETIVOS, METAS, PROCESOS O ACTIVIDADES	RIESGOS	CONSECUENCIAS	CAUSAS	CALIFICACIÓN		NIVEL DE GRAVEDAD		CONTROLES ACTUALES	TRATAMIENTO A LOS RIESGOS
						IMPACTO	PROBABILIDAD	CALIFICACIÓN	NIVEL DE RIESGO		
	Seleccionar					Seleccionar	Seleccionar				Seleccionar
	Seleccionar					Seleccionar	Seleccionar				Seleccionar
	Seleccionar					Seleccionar	Seleccionar				Seleccionar
	Seleccionar					Seleccionar	Seleccionar				Seleccionar
	Seleccionar					Seleccionar	Seleccionar				Seleccionar

PREPARADO POR: _____ FECHA: _____

REVISADO POR: _____ FECHA: _____

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 Formulario Análisis Beneficio-Costo	Documento No.: FOR-CG-013	Versión: 001
	Fecha emisión: 03/03/2022	Fecha Rev.: XX
	Doc. Relacionado: Metodología VAR (BT-DICG-001)	

Descripción del Riesgo y de la Acción	Análisis de Beneficio/Costo de las Acciones Preventivas y/o Correctivas			
	Pros de Desarrollar la Mejora		Consecuencias de Dejar las Cosas como Están	
Objeto de la Evaluación de Riesgo:	Descripción	Ponderación	Descripción	Ponderación
Descripción del Riesgo Identificado:	Se posee presupuesto disponible para realizar la acción	1	Impacto a la imagen de la institución	1
	Grado en el que disminuye el impacto	2	Impacto en los resultados del proceso o del objetivo, de cara a la calidad	2
	Grado en el que disminuye la probabilidad	3	Impacto en los equipos o sistemas tecnológicos de la organización	4
Tipo de Acción:	Tiempo en el que se puede implementar la mejora	1	Impacto en los compromisos legales	1
	Posibilidad de implementar la mejora con personal de la institución	1	Probabilidad asociada al evento	1
Descripción de la Acción:	Sumatoria	8	Sumatoria	9
	Relación Beneficios/Costos		Relación Beneficios/Costos	
	0.88888889		0.88888889	
	No se debe implementar la acción planteada. Se recomienda desarrollar una nueva solución.			

Matriz del Peso de las Mejoras				
Peso de las Mejoras	0	1	2	3
Se posee presupuesto disponible para realizar la acción	No se posee presupuesto	Se posee hasta el 50%	Se posee hasta el 75%	Se posee hasta el 100%
Grado en el que disminuye el impacto	No lo disminuye	Lo disminuye ligeramente	Lo disminuye 1 punto	Lo disminuye 2 puntos
Grado en el que disminuye la probabilidad	No lo disminuye	La disminuye ligeramente	La disminuye 1 punto	La disminuye 2 puntos
Tiempo en el que se puede implementar la mejora	Se puede implementar después de transcurridos tres meses	Se puede implementar dentro de dos a tres meses	Se puede implementar dentro de uno a dos meses	Se puede implementar antes del primer mes
Posibilidad de implementar la mejora con personal de la institución	Se necesita un proveedor externo hasta el 100%	Se necesita un proveedor externo hasta el 75%	Se necesita un proveedor externo hasta el 50%	Se necesita un proveedor externo al 20% o menos

Matriz del Peso de las Consecuencias				
Peso de las Consecuencias	0	1	2	3
Impacto a la imagen de la institución	No afecta la imagen	Puede afectar levemente la imagen de la institución	Puede afectar medianamente la imagen de la institución	Puede afectar gravemente la imagen de la institución
Impacto en los resultados del proceso o del objetivo, de cara a la calidad	No afecta la calidad del proceso o del objetivo	Afecta la calidad de un proceso o de un objetivo	Afecta la calidad de varios procesos o varios objetivos	Afecta la calidad de uno o varios procesos de cara al cliente externo u interno
Impacto en los equipos o sistemas tecnológicos de la organización	No afecta sistemas ni equipos tecnológicos	Afecta equipos tecnológicos	Afecta sistemas tecnológicos	Afecta equipos y sistemas tecnológicos
Impacto en los compromisos legales	No afecta compromisos legales	Afecta el cumplimiento de una resolución	Afecta el cumplimiento de un decreto	Afecta el cumplimiento de una ley
Probabilidad asociada al evento	N/A	Probabilidad Baja	Probabilidad Media	Probabilidad Alta

Matriz de Recomendación de Acción		Elaborado Por:	Verificado Por:
Rango de Beneficios/Costos	Acción a tomar	Aprobado Por:	Fecha
B/C < 1	No se debe implementar la acción planteada. Se recomienda desarrollar una nueva solución.		
1 ≤ B/C < 1.5	La acción se debe implementar en plazo de 6 meses.		
1.5 ≤ B/C < 2	La acción se debe implementar en plazo de 3 meses.		
2 ≤ B/C < 2.5	La acción se debe implementar en plazo de 2 meses.		
2.5 ≤ B/C	La acción se debe implementar en menos de 1 mes.		

Evidencia 4: Registro de Participante de la Inducción a la Metodología:

 Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) Matriz Plan de Mitigación y Riesgos Residuales												Documento No.: FOR-CG-013 Versión: 001 Fecha emisión: 03/03/2022 Fecha Rev.: XX Doc. Relacionado: Metodología VAR (BT-DICG-001)																																																																																
NOMBRE ORGANIZACIONAL: _____																																																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ESTADO</th> <th colspan="2">NIVEL DE MITIGACIÓN</th> <th colspan="2">NIVEL DE RIESGO</th> <th colspan="2">NIVEL DE RIESGO RESIDUAL</th> </tr> <tr> <th>ACTUAL</th> <th>DESEADO</th> <th>ALTO</th> <th>INTERMEDIO</th> <th>ALTO</th> <th>INTERMEDIO</th> <th>ALTO</th> <th>INTERMEDIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table>														ESTADO		NIVEL DE MITIGACIÓN		NIVEL DE RIESGO		NIVEL DE RIESGO RESIDUAL		ACTUAL	DESEADO	ALTO	INTERMEDIO	ALTO	INTERMEDIO	ALTO	INTERMEDIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																																															
ESTADO		NIVEL DE MITIGACIÓN		NIVEL DE RIESGO		NIVEL DE RIESGO RESIDUAL																																																																																						
ACTUAL	DESEADO	ALTO	INTERMEDIO	ALTO	INTERMEDIO	ALTO	INTERMEDIO																																																																																					
1	2	3	4	5	6	7	8																																																																																					
9	10	11	12	13	14	15	16																																																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Nº</th> <th rowspan="2">DESCRIPCIÓN DEL RIESGO</th> <th rowspan="2">PROBABILIDAD DEL RIESGO</th> <th rowspan="2">IMPACTO</th> <th rowspan="2">NIVEL DE RIESGO</th> <th colspan="2">PLAN DE MITIGACIÓN</th> <th rowspan="2">RESPONSABLE</th> <th rowspan="2">FECHA DE INICIO</th> <th rowspan="2">FECHA DE CIERRE</th> <th rowspan="2">ESTADO DE AVANCE</th> <th rowspan="2">FECHA DE EVALUACIÓN</th> <th colspan="2">NIVEL DE RIESGO RESIDUAL</th> <th rowspan="2">FECHA DE EVALUACIÓN</th> </tr> <tr> <th>DESCRIPCIÓN DE MITIGACIÓN</th> <th>FECHA DE INICIO</th> <th>FECHA DE CIERRE</th> <th>FECHA DE EVALUACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> </tr> </tbody> </table>														Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DEL RIESGO	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	PLAN DE MITIGACIÓN		RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	ESTADO DE AVANCE	FECHA DE EVALUACIÓN	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL		FECHA DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MITIGACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	FECHA DE EVALUACIÓN																																																												
Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DEL RIESGO	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	PLAN DE MITIGACIÓN		RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	ESTADO DE AVANCE	FECHA DE EVALUACIÓN	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL							FECHA DE EVALUACIÓN																																																																									
					DESCRIPCIÓN DE MITIGACIÓN	FECHA DE INICIO						FECHA DE CIERRE	FECHA DE EVALUACIÓN																																																																															
PREPARADO POR: _____ FECHA: _____ REVISADO POR: _____ FECHA: _____																																																																																												

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

Nombre Actividad: Inducción Metodología VAR		Área organizativa: División Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
Fecha: 18/05/2022		Facilitador (En caso de capacitación):			
Lugar: Salón de Conferencias 4to Piso		Tipo: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Externa			
NO.	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	INSTITUCIÓN/DEPARTAMENTO	CARGO	EMAIL/TEL/EXT
1	Mabwa (Abreu)	[Firma]	Jurisdicción	Abogada	mabwa@hacienda.gov.do
2	Elizabeth Gonzalez	[Firma]	Planificación	Analista	e.gonzalez@dgjp.gov.do
3	Naira Escudé	[Firma]	R.R. HH	Coordinadora	n.escude@dgjp.gov.do
4	Tania Silla	[Firma]	DPyD	Coordinadora	5532
5	Carmen [Firma]	[Firma]	Finanzas	Enc.	Carmen@dgjp.gov.do
6	[Firma]	[Firma]	Finanzas	Enc.	[Firma]@hacienda.gov.do
7	Muel Mariluz Maza	[Firma]	Administración	Coordinadora	maza@hacienda.gov.do
8	Melissa Berto	[Firma]	Finanzas	Comunicación	muscab@dgjp.gov.do
9	Sirmon Benito	[Firma]	Comunicación	Coordinador	[Firma]
10	Sofía de Hoyos	[Firma]	Análisis financiero	Analista	sofia@dgjp.gov.do
11	José [Firma]	[Firma]	Análisis P&D	Analista	[Firma]@dgjp.gov.do
12	[Firma]	[Firma]	P&D	Coordinadora	5523
13	Neida [Firma]	[Firma]	OAI	Enc.	nveliz@dgjp.gov.do 5565
14	[Firma]	[Firma]	DPyD	Analista	5532
15	Hector Manabá	[Firma]	Com.	Encargado	5501

Nombre Actividad: Inducción Metodología VAR - Encargados de Áreas		Área organizativa: División Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión			
Fecha: 14/06/2022		Facilitador (En caso de capacitación):			
Lugar: Salón Conferencias 4to Piso		Tipo: <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Externa			
NO.	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	INSTITUCIÓN/DEPARTAMENTO	CARGO	EMAIL/TEL/EXT
1	Melba M. Amador	[Firma]	Archivos	Enc. De Área	[Firma]
2	Mario Pines	[Firma]	Compras	Encargado	[Firma]
3	[Firma]	[Firma]	R.R. HH	Analista	[Firma]
4	Patricia Comas	[Firma]	Recursos Humanos	Encargado	[Firma]
5	[Firma]	[Firma]	Seguridad	Encargado	[Firma]
6	[Firma]	[Firma]	DPyD	Analista	[Firma]
7	[Firma]	[Firma]	DUSP	Secretaria	[Firma]
8	[Firma]	[Firma]	DURIL	Encargado	[Firma]
9	[Firma]	[Firma]	Compras	Analista	[Firma]
10	[Firma]	[Firma]	Recursos Humanos	Analista RRH	[Firma]
11	[Firma]	[Firma]	División de Asesoría	Técnico	[Firma]
12	[Firma]	[Firma]	Control de Gastos	Técnico	[Firma]
13	[Firma]	[Firma]	DPyD	Enc. AD	5532
14	[Firma]	[Firma]	DPyD	As. AD	5533
15	[Firma]	[Firma]	DPyD/Finanzas	Encargado	[Firma]
16	[Firma]	[Firma]	DPyD/ADM	Encargado	5518
17	[Firma]	[Firma]	DPyD/RRH	Analista	[Firma]
18	[Firma]	[Firma]	DPyD/RI	Encargado	[Firma]
19	[Firma]	[Firma]	Jurisdicción	Coordinadora	[Firma]

Subcriterio 1.2-6 Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. (EN PRODUCCIÓN)

Acción realizada: Con relación a la implementación del sistema de monitoreo de Planes, Programas y Proyectos, hemos completado la carga de los planes en el sistema según las instrucciones del Ministerio de Hacienda, nos queda pendiente la capacitación del personal

en el último semestre del año, dicha capacitación se realizará cuando se corrijan algunas oportunidades de mejora que fueron detectadas durante la fase de implementación del sistema.

Evidencia 1: Instructivo para el registro de las informaciones del Plan Operativo Anual del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME):



The image is a screenshot of a document titled "Pasos para Registro de Actividades". It features the logo of the "GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA" and "HACIENDA" in the top left corner. The main heading is "Pasos para Registro de Actividades". Below this, there is a sub-heading "Ingreso a la Plataforma Tecnológica SIS PME". Two steps are listed:

- Paso 1:** Dirijase a la plataforma en la siguiente dirección <https://poahacienda.azurewebsites.net/default.aspx>
- Paso 2:** Proceda a ingresar su usuario asignado (ejemplo: rlor@hacienda.gov.do) y contraseña de elección e inicie sesión.

Below the text, there is a photograph of a person's hands using a laptop. The laptop screen displays the login page of the SIS PME platform. A red circle highlights the email input field, and a red arrow points to the "INGRESAR" button. The login page also shows the "PME" logo and the text "DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO Y EVALUACIÓN".

Evidencia 2: Sistema Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME):

Proyecto: 7 - Incorporación de la Gestión por proyectos como parte del modelo de gestión de la DGP. Tarea: Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.

Filtrar Insumo

Tipo de producto: Servicios
 Familia: SELECCIONE
 SELECCIONE

Buscar insumo por palabra o código material (En blanco lo busca todo).
 Capacitaciones
 Sinónimos

Definición

Programa Actividad

Descripción

Moneda: DOP\$ Costo Unitario: 500000 Cantidad: 1 Fuente de financiamiento: Fondo General
 Total General: 500.000.00 Monto Disponible: -249.999.500.000.00 Cantidad Disponible: -499.999.00

Distribución Mensual (Cantidad)

Mes	Cantidad
Enero	0.00
Febrero	0.00
Marzo	250.000.000.000.00
Abril	0.00
Mayo	0.00
Junio	0.00
Julio	0.00
Agosto	0.00
Septiembre	0.00
Octubre	0.00
Noviembre	0.00
Diciembre	0.00

Estructura Presupuestaria
 Concepto: Cuenta: Sub Cuenta: Auxiliar: Material:

Proyecto: 7 - Incorporación de la Gestión por proyectos como parte del modelo de gestión de la DGP. Tarea: Gestionar la ejecución de las capacitaciones identificadas en el plan.

Filtrar Insumo

Tipo de producto: Servicios
 Familia: SELECCIONE
 Insumo

Buscar insumo por palabra o código material (En blanco lo busca todo).
 Capacitaciones
 Sinónimos

Definición

Programa Actividad

Descripción

Moneda: DOP\$ Costo Unitario: 500000 Cantidad: 1 Fuente de financiamiento: Fondo General (Año anterior)
 Total General: 500.000.00 Monto Disponible: -249.999.500.000.00 Cantidad Disponible: -499.999.00

Distribución Mensual (Cantidad)

Mes	Cantidad
Enero	0.00
Febrero	0.00
Marzo	300000
Abril	0.00
Mayo	0.00
Junio	0.00
Julio	0.00
Agosto	0.00
Septiembre	0.00
Octubre	0.00
Noviembre	0.00
Diciembre	0.00

Estructura Presupuestaria
 Concepto: Cuenta: Sub Cuenta: Auxiliar: Material:

Guardar Cancelar

Iniciativas Estratégicas	Líneas Estratégicas	Resultado Esperado	Productos	Presupuesto
2.1-Implementación de un modelo de gestión eficiente que contemple la gestión de proyectos, tecnologías y procesos que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.	4	0	6	
2.2-Fortalecimiento del Sistema de Control Interno mediante la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).	2	0	1	
2.3-Habilitación de espacios que incentiven la innovación, el intercambio de ideas y la gestión del cambio.	4	0	4	
2.4-Fortalecimiento del sistema de monitoreo y medición para incentivar el logro de metas y la mejora continua.	3	0	3	
2.5-Diseño e implementación de programas de interacción con el personal que promuevan la integración, el sentido de pertenencia y su bienestar emocional.	3	0	0	

Líneas Estratégicas	Resultado Esperado	Productos	Presupuesto
2.5.1-Promover la identificación con el nuevo marco estratégico de la DGJP (Misión, visión, y valores) e afianzar el compromiso del personal para el cumplimiento del mismo.	0	0	
2.5.2-Desarrollar un programa de bienestar emocional orientado al bien de los empleados de la institución.	0	0	
2.5.3- Desarrollar un programa de capacitación integral orientado a los líderes y mandos medios para fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo.	0	0	

3-Calidad en el Servicio	4	10	0	19
4-Comunicación Institucional	4	8	0	8

Evidencia 3: Correo Electrónico Informativo:

Asunto: Instructivo para el registro de las informaciones del plan operativo anual, Sistema de planificación y su seguimiento

Importancia: Alta

Buenos días, estimado Colegas:

Luego de un cordial saludo, les remitimos documento que contiene el instructivo para el registro del POA dentro de la herramienta de planificación y seguimiento. A fin de que iniciemos la carga de sus respectivos planes 2022. En este sentido, agradeceremos podamos contar con esta información dentro de la aplicación, a más tardar el próximo **viernes 25 de febrero 2022**.

Nos reiteramos a la orden, nuestras extensiones son: **2080, 2297 y 2072**, para cualquier pregunta o duda estaremos aquí para colaborarles.

NOTA: Aquellas instituciones que no han remitido el documento con la estructura programática 2022, recordárlas que es una información necesaria para el inicio del proceso.

Rosa María Lora Maldonado
ENCARGADA
DEPARTAMENTO FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MINISTERIO DE HACIENDA
TEL: 809 687 5131 Ext. 2072 | HACIENDA.GOV.DO

Criterio 2. Estrategia y Planificación

Subcriterio 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. (LOGRADO)

Acción realizada: en la DGJP diseñamos un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas y para ello se conformaron mesas de trabajo para realizar lluvia de ideas con temas que requieran la incorporación de las mismas, implantadas por organizaciones del sector público y que pueden ayudar a obtener mejores resultados en la DGJP. Además, se realizó un informe de resultados producto de las mesas de trabajo.

Evidencia 1: Conformación Participantes y Plan de Trabajo:

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO Y CONFORMACIÓN DE PARTICIPANTES DE INCORPORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

Fecha 15/03/2022

El objetivo general es diseñar un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas en la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado. Los objetivos específicos y fechas de compromiso de entrega son:

- Conformar una mesa técnica para realizar lluvia de ideas de temas que requieran la incorporación de buenas prácticas antes del **31/mar/2022**.
- Identificar buenas prácticas de gestión implantadas por organizaciones del sector público y que pueden ayudar a obtener mejores resultados en la DGJP antes del **31/mar/2022**.
- Realizar el informe de resultados en mesa técnica y plan de trabajo antes del **30/abr/2022**.

Se establece como indicador "Cantidad de intercambio ejecutados". La meta para alcanzar es lograr dos (2) intercambios.

Se indica que los siguientes servidores públicos de la DGJP, en base a lo expuesto en el presente documento, acepta voluntariamente participar en la incorporación de buenas prácticas denominado, "Diseño de un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas", establecida en la línea estratégica 2.3.1 del POA 2022 de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado.

No.	Nombres del participante	Unidad organizativa	Firma del participante
1	Laura Magallanes	Administración	Laura Magallanes
2	Angela de León	Jurídica	Angela de León
3	Amber Guzmán	Dirección General	Amber Guzmán
4	Vilma Espinal	R.S. IAH	Vilma Espinal
5	Ysidro Espino	R.P. HH	Ysidro Espino
6	Manuel Emilio Ramos P.	A.S.T.P.	Manuel E. Ramos P.
7			
8			
9			
10			

Ministerio de Hacienda
Fuerzas Armadas del Estado
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado

DGJP

MINUTA DE REUNIÓN

TEMA DE REUNIÓN: Diseño de un programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas

Lugar: Quinta Planta, Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado Fecha: 15/mar/2022

Hora de Inicio: 10:00 am Hora de término: 11:00 m

Convocada por: Vilma Margarita Espinal Gensó No.:

Nombre:	Cargo / Departamento / Institución:
Laura Ornela Magallanes Rodríguez (LMR)	Coordinadora de la División de Relaciones Interinstitucionales
Angela De León Guerrero (AD)	Abogada del Departamento Jurídico
Daileny Leicia De León Figueroa (DL)	Técnico de la Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones
Amber Cristaí Guzmán Escarteller (AG)	Asistente del Director General / Dirección General
Vilma Margarita Espinal Gensó (VE)	Coordinadora del Departamento de Recursos Humanos
Ysidro Espino Meroz de Ramos (YE)	Coordinador del Departamento de Recursos Humanos

0. Inicio de Reunión

Al inicio de la reunión se procedió a la firma del registro de asistencia y el formulario de consentimiento y conformación de los participantes para la incorporación de buenas prácticas.

El compareciente Manuel Leocadio quedó excusado por situaciones de salud.

Las propuestas en temas de calidad para ser revisadas fueron:

- Adoptar como modelo a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOP) premiada con una medalla de oro en el Premio Nacional a la Calidad durante el periodo 2020-2021. DIGECOP es la primera y única institución del Ministerio de Hacienda en lograr esta certificación "al 100% en todos sus procesos. Es propuesta en la más conveniente para aplicar ya que es basada en la metodología CAF y es la que como institución pública debemos adoptar.
- Adoptar certificación ISO de EDESUR. Actualmente para esta certificación se requiere una inversión económica. EDESUR no tiene implementado CAF. Esta propuesta queda excluida.

En cuanto a servicios el departamento de recursos humanos entregó propuesta

- Realizar un bech como el 911 para adquirir un sistema de recursos humanos que permita crear, registrar y controlar en formato digital documentos como: vacaciones, permisos, licencias médicas, ausencias, horas extras, certificación laboral, amonestaciones, evaluación del desempeño, y expediente digital. Esta es una necesidad muy latente el cual Utiest technology es el supplier que maneja un catálogo gubernamental de instituciones como 911, Ministerio de la Presidencia, Aerobim, CONAMA, entre otros. El 911 de uno de las instituciones más modernas y actualizadas del Estado.
- Se propone someter una 3ra opción para hacer bech.

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

PLAN DE TRABAJO PARA PROMOVER LA INCORPORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS										
PROPUESTA:			Implementación Premio Nacional a la Calidad							
BENCHMARKING:			Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)							
AREA:			Departamento de Recursos Humanos/Departamento de Planificación y Desarrollo							
FECHA ACTUALIZACION:			24/06/2022							
Objetivos	Buenas prácticas	No.	Actividades	Insumos	Presupuesto \$RD	Responsable	Indicador Verificable	Fecha Inicio	Fecha Fin	
Promover, desarrollar y difundir la calidad de las instituciones públicas con el fin de apoyar la modernización y competitividad de las entidades gubernamentales de nuestro país, a través de prácticas promisorias del sector	Adoptar como modelo a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) premiada con una medalla de oro en el Premio Nacional a la Calidad durante el periodo 2020-2021. DIGECOG es la primera y única institución del Ministerio de Hacienda en lograr esta certificación "al 100% en todos sus procesos	1	Gestionar reunión con la MA de DIGECOG para solicitar su apoyo formal para la participación del Premio Nacional a la Calidad para el año 2023	Material gastable/Recursos humanos	No aplica	Dirección General Departamento de Planificación y Desarrollo	Comunicación formal de solicitud a DIGECOG	01/04/2022	30/07/2022	
		2	Realizar mesa de trabajo con los involucrados de la DIGECOG y el Departamento de Planificación y Desarrollo	Material gastable/Recursos humanos	No aplica	Departamento de Planificación y Desarrollo	Correo de convocatoria/Lista de participantes	01/04/2022	30/07/2022	
		3	Realizar mesa de trabajo llevada a cabo por el Departamento de Planificación y Desarrollo con todos las unidades de la DGJP	Material gastable/Recursos humanos	No aplica	Departamento de Planificación y Desarrollo	Correo de convocatoria/Lista de participantes	01/04/2022	30/07/2022	
		4	Socializar e implementar los trabajos y responsabilidades de las unidades involucradas	Material gastable/Recursos humanos	No aplica	Departamento de Planificación y Desarrollo	Correo de convocatoria/Lista de participantes	01/10/2022	31/12/2022	

PLAN DE TRABAJO PARA PROMOVER LA INCORPORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS										
PROPUESTA:			Implementación de software de gestión de recursos humanos							
BENCHMARKING:			Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1							
AREA:			Departamento de Recursos Humanos							
FECHA ACTUALIZACION:			24/06/2022							
Objetivos	Buenas prácticas	No.	Actividades	Insumos	Presupuesto \$US	Responsable	Indicador Verificable	Fecha Inicio	Fecha Fin	
Automatizar la gestión de los recursos humanos y aumentar la eficiencia del departamento al contar con un programa informático especialmente diseñados para planificar, controlar y organizar la información del talento humano de la DGJP.	Adquirir un sistema de recursos humanos que permita crear, registrar y controlar en formato digital documentos como (vacaciones, permisos, licencias medicas, ausencias, horas extras, certificación laboral, amonestaciones, evaluación del desempeño, y expediente digital)	1	Investigar software de gestión de recursos humanos, funcionalidades y herramientas que incluyen	Material gastable/Recursos humanos	N/A	Departamento de Recursos Humanos	Correo de solicitud/cotización de proveedor	04/04/2022	31/05/2022	
		2	Incluir en el presupuesto del departamento a los fines de compra	Material gastable/Recursos humanos	40,000.00	Departamento de Recursos Humanos/División de Compras/Departamento Financiero	Solicitud de presupuesto	01/06/2022	31/08/2022	
		3	Comprar de software	Material gastable/Recursos humanos	40,000.00	Departamento de Recursos Humanos/División de Compras/Departamento Financiero	Orden de compra	03/04/2023	30/06/2023	
		4	Realizar prueba del software antes de incurrir en una compra	Material gastable/Recursos humanos	N/A	Departamento de Recursos Humanos/TICS/Suplidor	Cantidad de pruebas realizadas	03/04/2023	30/06/2023	
		5	Instalación y entrenamiento del personal responsable	Material gastable/Recursos humanos	N/A	Departamento de Recursos Humanos/TICS/Suplidor	Instalación de software	03/04/2023	30/06/2023	

Evidencia 2: Foto de la Actividad y Registro de Participantes:



Viceministerio de Presupuesto, Patrimonio y Contabilidad Dirección General de Contabilidad Gubernamental		CC	
Unidad:	Departamento de Planificación y Desarrollo	Código:	LES-DGCECOG-PD-005
Lista:	Lista de Participantes	Versión:	1
		Fecha de Emisión:	23/09/2020
Área convocante:	Departamento de Planificación y Desarrollo		
Tema Principal:	"Benchmarking Buenas Prácticas en la Gesta de la Contabilidad"		
Lugar:	Salón 5º piso	Fecha:	5 abril 2022
		Hora:	2:00pm - 4:00pm
Nombre de los/as Participantes:	Cargo:	Área:	Firma:
1. Juan Mayllana P.	Encargado de la Oficina	Relaciones Institucionales	[Firma]
2. Manuel Emilio Jarama Ramon	Analista Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo	MAY RAYNA
3. Ylva M. Espinal Escobar	Coordinador	S.R. H4	[Firma]
4. Ramona Muñoz	Analista de Calidad	Planificación y Desarrollo	[Firma]
5. Yara C. Hernández	Analista de Calidad	Planificación y Desarrollo	[Firma]
6. Juan P. Román	Analista	Planificación y Desarrollo	[Firma]
7. Carolina López	Analista de Calidad	"	[Firma]
8. Santiago Guillermo V.	Encargado P.D. - DGJP	"	[Firma]
9. José Carlos Gil	Enc. Div. DP-2 CG	"	[Firma]
10. María Siles H.	Coordinadora Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo	[Firma]
11. Gladys R. Díaz	Anal. H4	Planificación y Desarrollo	[Firma]
12. Anabeli Martínez	Coordinadora de Calidad	Planificación y Desarrollo	[Firma]
13. Ingrid Hernández	Analista	Planificación y Desarrollo	[Firma]
14. Eusebio M. Capellan P.	Coordinador	Relaciones Institucionales	[Firma]
15. Emmanuelle Andueza	Analista Comunicaciones	Comunicaciones	[Firma]
16. Bianca Puella Peña	Anal. H4	Comunicaciones	[Firma]
17. [Nombre]	Enc. División III	Comunicaciones	[Firma]

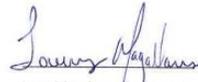
Fecha de revisión: N/A

Evidencia 2: Informe de resultados en mesa técnica y plan de trabajo benchmarking:

Responsables de la mesa de trabajo



DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INTERCAMBIO INTERINSTITUCIONAL PARA PROMOVER LA INCORPORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

Laury Crismel Magallanes Rodríguez
Coordinadora, División de Relaciones Interinstitucionales



Vilma Margarita Espinal Genao
Coordinadora, Departamento de Recursos Humanos



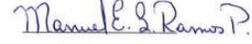
Darlery Leticia De León Figueroa
Técnico, Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones



Ysilda Espino María de Ramos
Coordinadora, Departamento de Recursos Humanos



Ámbal Cristal Guillermo Escarfuller
Asistente del director general, Dirección General



Manuel Emilio Leoncio Ramos Piña
Analista, Planificación y Desarrollo



Ángela De León
Abogada, Departamento Jurídica



Criterio 3. Personas

Subcriterio 3.2-4 Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores. (EN PRODUCCIÓN)

Acción realizada: En la DGJP impulsamos el fortalecimiento del Liderazgo y habilidades gerenciales, mediante nuestro plan de capacitación anual. En este primer semestre, impartimos los talleres de supervisión efectiva y trabajo en equipo. En el próximo semestre culminaremos con las capacitaciones programadas para el último semestre.

Evidencia 1: Plan de Capacitación Anual:

inap		Plan de Capacitación Anual Planificación de Recursos Humanos		Nomenclatura: INAP-FAC-001 Tipo: Formulario Versión: 3 Vigencia: 28/07/2021							
Institución: DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO		Fecha: 27/01/2022		Para uso de Recursos Humanos							
Área requirente	Programa de Capacitación	Conocimiento o competencia a desarrollar	Cantidad de participantes Sexo Femenino	Cantidad de participantes Sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Servidores que pertenecen a carrera administrativa	Período previsto de ejecución o trimestre	Proveedor del Programa	Costo unitario	Costo total del programa
División de Atención al Pensionado y Areas requirientes	Taller: Trato digno a nuestros adultos empujantes	Técnicas de cómo tratar a nuestros adultos empujantes, estimular y promover una convivencia sana basada en la tolerancia entre todas las edades y el reconocimiento como personas, encaminada a fortalecer la cooperación e inclusión sociales.	15	10	25	I, II, III, IV y V	0	enero/marzo	CONADIS	0	\$ -
DAP, Control de Sobrevida, Modificaciones, Atención al Público	Fundamentos del Sistema de Jubilaciones y Pensiones basadas en la Atención al Pensionado	Herramientas necesarias para tramitar solicitudes de Jubilaciones y Pensiones dentro del marco de la ley, permitiéndoles obtener un servicio de calidad y con alto sentido de sensibilidad social	15	10	25	III, IV, V	0	enero/marzo	CARGETI	0	\$ -
Equipo de la NOBACI, Recursos Humanos, Departamento de Planificación y Desarrollo	Fundamentos del Sistema Nacional de Control Interno (NOBACI)	Nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y los bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoría puedan ser evaluados	15	10	25	III, IIII, V	0	enero/marzo	DGJP	0	\$ -
Nuevos servidores	Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	Técnicas sobre la calidad en el Servicio y Atención al Ciudadano	12	8	20	I, II, III, IV y V	0	enero/marzo	INOTEP	0	\$ -
Nuevos servidores	Comunicación Efectiva	Elementos importantes acerca de una comunicación efectiva.	13	7	20	I, II, III, IV y V	0	enero/marzo	INOTEP	0	\$ -
Nuevos servidores	Inducción a la Administración Pública, Nivel 2	Curso introductorio acerca de la Administración Pública, Ética, derechos y deberes de los servidores públicos	13	7	20	III y IV	0	enero/marzo	INAP	0	\$ -
Comisión de Ética Pública y Areas Sustantivas	Ética en el Servidor Público	Importancia de la Ética para los Servidores Públicos	15	10	25	I, II, III, IV y V	0	enero/marzo	Comisión de Ética Pública, DGJP	0	\$ -
Nuevos servidores	Derechos, Deberes y Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos de la Ley de Función Pública y su Reglamento 523-09 sobre Relaciones Laborales	Conocimientos sobre los Derechos, Deberes y Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos de la Ley de Función Pública y su Reglamento 523-09 sobre Relaciones Laborales	40	35	70	I, II, III, IV y V	0	enero/marzo	MAP	0	\$ -
Areas Sustantivas	Charla del Sub-Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAF)	Protocolo de las actividades que garanticen condiciones de salud y ambientes de trabajo saludables y las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales	20	15	35	I, II, III, IV y V	0	abril/junio	MAP	0	\$ -
Nuevos servidores	Inducción a la Administración Pública, Nivel 1	Curso introductorio acerca de la Administración Pública, Ética, derechos y deberes de los servidores públicos	12	8	20	III	0	abril/junio	INAP	0	\$ -
Nuevos servidores	Derechos, Deberes y Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos de la Ley de Función Pública y su Reglamento 523-09 sobre Relaciones Laborales	Conocimientos sobre los Derechos, Deberes y Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos de la Ley de Función Pública y su Reglamento 523-09 sobre Relaciones Laborales	40	35	70	I, II, III, IV y V	0	abril/junio	MAP	0	\$ -
Comisión de Ética Pública, Grupo Ocupacional V	Socialización Portal de Transparencia DGJP	Conocimientos importantes sobre el Portal de Transparencia, Ley No. 200-04	20	10	30	I, II, III, IV y V	0	abril/junio	DIGEP	0	\$ -

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

Departamento de Recursos Humanos y Ases. Jurídicas	Charla de Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) y su RP-01	Conocimientos sobre la RP-01 sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social	10	15	25	I, II, III, IV y V	0	abril/junio	AFP SIMBRA	0	\$	-
Personal de supervisión	Gestión por Proyectos	Técnicas y Conocimientos importantes para la Gestión de Proyectos, Como Planificar y dirigir un Proyecto?	12	8	20	II, III, V	0	abril/junio	INAP	\$ 250,000.00	\$	250,000.00
Personal de supervisión	Simplificación de tramites	Técnicas y Conocimientos importantes para simplificar los tramites en el Estado.	20	10	30	II, III, V	0	abril/junio	MAP	0	\$	-
Nuevos servidores	Gestión y Resolución de conflictos	Metodología fundamental a la hora de estar envuelto en un conflicto, Como gestionar conflictos.	12	8	20	I, II, III, IV y V	0	abril/junio	CAPGERI	0	\$	-
Personal de supervisión y ases. jurídicas	Gestión del cambio y innovación en el trabajo	Técnicas y Conocimientos importantes para la Gestión del cambio y innovación en el trabajo	12	6	20	III, IV, V	0	julio/septiembre	INAP	\$ 250,000.00	\$	250,000.00
Nuevos servidores	Inteligencia Emocional	Metodología de conocer nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen	10	5	15	I, II, III, IV y V	0	julio/septiembre	CAPGERI	0	\$	-
Mandos medios	Competencias Gerenciales	Conjunto de habilidades y capacidades fundamentales para realizar Actividades de Liderazgo, Gerencia y Negocio	12	8	20	II, III, V	0	julio/septiembre	CAPGERI	0	\$	-
Departamento de Recursos Humanos	Taller Liderazgo Gerencial y Supervisión	Liderazgo Gerencial y Supervisión	12	8	20	III, IV	0	julio/septiembre	CAPGERI	0	\$	-
DAP, Control de Subvenciones, Modificaciones, Archivos, etc	Excel Básico	El participante aprenderá a utilizar esta herramienta para realizar tipos de cálculos, utilizar las fórmulas más comunes, gráficos sencillos, utilizando un conjunto de datos para poder mostrar indicadores y reportes.	12	6	20	III, IV, V	0	julio/septiembre	CAPGERI	0	\$	-
DAP, Control de Subvenciones, Modificaciones, etc	Excel Avanzado	Técnicas avanzadas de trabajo en la Planilla de Excel	12	8	20	III, IV, V	0	julio/septiembre	CAPGERI	0	\$	-
Nuevos servidores	Inducción a la Administración Pública, Nivel I	Curso Introductorio acerca la Administración Pública, Ética, deberes y valores de los servidores públicos	13	7	20	V	0	julio/septiembre	INAP	0	\$	-
Nuevos servidores	Redacción y Ortografía	Uso de la Ortografía y Redacción, para poder comunicarnos efectivamente, redactor de manera adecuada	10	10	20	III, IV, V	0	julio/septiembre	CAPGERI	0	\$	-
Coordinación de Eventos y Protocolo, División de Servicios Generales	Curso de Protocolo, Invites y Sitiquis	Conocimientos para el desarrollo de competencias, para aplicar de forma adecuada las normas de protocolo y etiqueta en los negocios y el sector público	10	10	20	III, IV, V	0	octubre/diciembre	CAPGERI	0	\$	-
Nuevos servidores	Redacción y Presentación de Informes Técnicos	Desarrollar capacidades para elaborar eficientemente Informes relacionados al área profesional. Valorar la importancia del género de comunicación y su utilidad en la redacción de informes.	10	10	20	III, IV, V	0	octubre/septiembre	CAPGERI	0	\$	-
Comisión de Ética Pública y áreas relacionadas	Código de Ética	Temas relacionados y valores que resumen el buen ejercicio de una actividad profesional, especialmente en lo que concierne a la ética	10	15	25	I, II, III, IV y V	0	octubre/septiembre	CAPGERI	0	\$	-
Total											\$	500,000.00



[Firma]
Encargado de Recursos Humanos



[Firma]
Director General

Evidencia 2: Capacitaciones impartidas en el Primer Semestre:



Plan de capacitación para fortalecer las Competencias Gerenciales y de Liderazgo
Dirigido a mando medios



Departamento de Recursos Humanos

NO.	Programa de capacitación	Área requiriente	Cantidad total de mandos medios	Cantidad de participantes a impactar en el 2022	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Trimestre correspondiente:				Periodo previsto de ejecución o trimestre
						Proveedor del programa	Modalidad	Inversión RD\$	Meta POA	
1	Supervisión efectiva	Supervisores, Coordinadores y encargados de División	35	13	II, IV y V	INFOTEP	Presencial	N/A	35%	Abril-Diciembre 2022
2	Trabajo en equipo	Supervisores, Coordinadores y encargados de División		13	II, IV y V	INFOTEP	Presencial	N/A		Abril-Diciembre 2022
TOTAL INVERSIÓN RD\$ 0.00										

[Firma]
Encargado del Departamento Recursos Humanos

[Firma]
Realizado por:



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

PARTICIPANTES EN EL PLAN PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS GERENCIALES

Nº.	Nombre	Cargo	Área
1	HÉCTOR MARTE LUZÓN	ENCARGADO DE LA DIVISIÓN DE COMUNICACIONES	DIVISIÓN DE COMUNICACIONES
2	FALISTO DE LA ROSA	ENCARGADO AUTOSEGURO	AUTOSEGURO
3	JEANNETTE MARIE POLANCO FICHARDO	ENCARGADA DIVISIÓN DE PRESUPUESTO DE PENSIONES	ENCARGADA DIVISIÓN DE PRESUPUESTO DE PENSIONES
4	JOSE LUIS DE LEON	ANALISTA	DIVISIÓN DE NOMINA
5	FELIPE RAMIREZ	ASISTENTE	DIRECCIÓN GENERAL
6	ANGEL MARTINO	SUPERVISOR	IDSS
7	CESARINA URBAEZ	ANALISTA	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
8	SIMON SORIANO	COORDINADOR	DIVISIÓN DE COMUNICACIONES
9	PEDRO ESPINAL	COORDINADOR LITIGIOS	DEPARTAMENTO JURIDICO
10	JOSE ODALIS GIL	ENCARGADO DE DIVISIÓN	DIVISIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN
11	VILMA MARGARITA ESPINAL GENAO	COORDINADORA DIVISIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN	ENCARGADA DIVISIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN
12	JOSEFA MIESES CASTILLO	ENCARGADA PRESUPUESTO	DIVISIÓN FINANCIERA
13	CAROLINA CORNIEL	ENCARGADA DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
14	ANA TORREZ	ENCARGADA INTERNA DIVISIÓN ANÁLISIS DE SOLICITUDES	DIVISIÓN ANÁLISIS DE SOLICITUDES
15	PABLO CAVALLO	ENCARGADO	DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES
16	TONY PEÑA	COORDINADOR	SECCIÓN DE MANTENIMIENTO
17	NORBERTO SABATER	COORDINADOR	COORDINACIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO ORC. SANTIAGO
18	BIENVINIDO JIMÉNEZ	SUPERVISOR DE MAYORDOMIA	DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES



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: Dándole continuidad a la implementación del 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 a nuestros usuarios internos y externos. Igualmente contamos con una ruta de evacuación. Realizamos una visita a la Regional Norte para observar los riesgos laborales que afectan la integridad física de los servidores, así como también el cierre del proyecto SISO. Asimismo, se creó un Programa de Bienestar Emocional que busca el desarrollo y crecimiento de la felicidad y transformación de los colaboradores.

Evidencia 2: Plan de Trabajo Comité Mixto:

PROGRAMA DEL COMITÉ MIXTO DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL EN LA UNO DE PROGRAMACIÓN 2022				
Objetivo General	Actividades	Fecha	Responsables	
1	Organizar un plan de formación para los colaboradores de la institución	Charlas programadas: ECP, Charlas sobre el Seguro, Charlas sobre Salud ocupacional, sesiones anuales	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Todos los miembros activos del Comité y con la colaboración del área de capacitaciones de SES
2	Crear brigadas a cada actividad	Mejorar el personal que labora en cada actividad y subactividad	Desde el 01/04/2022 hasta el 31/12/2022	Miembros del Comité
3	Visitar la Unidad de Seguridad	Realizar inventarios de actividades	01/04/2022 hasta 31/10/2022 T2	Miembros del Comité
4	Visitar la Unidad de Seguridad DUSA	Realizar inventarios de actividades	01/07/2022 hasta el 30/09/2022 T3	Miembros del Comité
5	Visitar la Unidad de Seguridad la Rotonda	Realizar inventarios de actividades	01/10/2022 hasta el 31/12/2022 T4	Miembros del Comité
6	Preparar listas y enviar	Enviar información de cada actividad	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Miembros del Comité
7	Plan de informaciones directas de trabajo sobre prevención y riesgos	Enviar informaciones via correo electrónico	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Miembros del Comité
8	Elaborar diagnósticos en el lugar de trabajo (Oportunidades y riesgos)	Representar empresas para realizar una de sus empresas de prevención	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Miembros del Comité
9	Asesorar a los colaboradores sobre los riesgos de salud ocupacional de emergencia	Enviar correo electrónico	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Miembros del Comité
10	Mejorar los trabajos con relación a la importancia de una efectiva Seguridad y Salud en el trabajo.	Enviar correo electrónico	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Miembros del Comité
11	Actualizar la efectividad de procedimientos para dar respuesta por escrito a las indagaciones que han planteado los colaboradores en materia de seguridad y salud en el trabajo.	Revisión mensual de estado presente a todos los empleados, programados a través de los Comités de Salud y Programas de Control y Vigilancia de la Salud.	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Miembros del Comité
12	Participar en la investigación de accidentes de trabajo, con énfasis en las causas que lo ocasionan.	Indagación de los accidentes de trabajo, con énfasis en las causas que lo ocasionan.	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Miembros del Comité
13	Registrar en el sistema de información del Comité Mixto	Registrar en el sistema de información del Comité Mixto	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Proceso Humano
14	Preparar un plan de emergencia (desarrollado dentro de la institución)	Elaborar, aprobar y actualizar el plan de emergencia	Desde el 01/01/2022 hasta el 31/12/2022	Comité Mixto de Salud y Seguridad Laboral

Evidencia 1: Fotos del Dispensario Médico, Rutas Evacuación y cantidad de colaboradores que lo visitan.



Información dispensario medico - Mensaje [HTML]

Para: Anensky Beduina Martínez Jimenez

Michelle Marie Caro Morey
 Información dispensario medico

Buenas tardes Anensky,

Adjunto información solicitada para los fines correspondientes,

RELACION DE PACIENTES PERIODO ENERO - JUNIO 2022.

	PACIENTES INTERNOS	PACIENTES EXTERNOS	TOTAL
ENERO	106	14	120
FEBRERO	93	11	104
MARZO	256	24	280
ABRIL	95	12	107
MAYO	176	3	179
JUNIO	284	5	289

TOTAL DE PACIENTES VISTOS: **TOTAL: 1,179**

Saludos,

Michelle Caro
 Coordinadora de Beneficios y Relaciones Laborales
 Departamento de Recursos Humanos
 T. 8090 8872322 Ext. 9419
 E. mcaro@dgjp.gov.do
 C/ Federico Henríquez y Carvajal casi esq. Av. Francia, Gasca, Santo Domingo, República Dominicana

CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este mensaje y/o en los archivos adjuntos es confidencial y está dirigida al uso exclusivo del emisor y/o de la persona o entidad a quien va dirigida. Si usted no es el destinatario, cualquier almacenamiento, divulgación, distribución o copia de esta información es un error. Si usted es el destinatario, cualquier almacenamiento, divulgación, distribución o copia de esta información es un error. Si usted no es el destinatario, cualquier almacenamiento, divulgación, distribución o copia de esta información es un error. Si usted es el destinatario, cualquier almacenamiento, divulgación, distribución o copia de esta información es un error.

Evidencia 2: Levantamiento de necesidades Regional Norte:

Maria Isabel Nina Cedano
 RV: Enviar minuta de la visita a Santiago

MINUTA DE VISITA A LA REGIONAL NORTE

PROPÓSITO DE LA VISITA
 Observar los riesgos laborales que afectan la integridad física de los servidores públicos y clientes de la Regional de Santiago de los Caballeros.

Fecha	Hora Inicio	Hora Cierre	Lugar
05de mayo 2022	Llegamos las 11:00 am	03:35 pm	Departamento de Atención al Público

Motivada por: Franca De Los Santos
 Cargo: Enc. de la División de Atención al Público

PARTICIPANTES
 Santiago Sabater
 Andrea Espinal
 Xiomara Peña
 Kareen Makenzi
 Julio A. Nuñez
 Yanilda Roja
 Nataly Matos
 Marcos Ventura
 Franca De Los Santos

Observación de riesgos laboral y riesgos de nuestros clientes.

Los siguientes riesgos laborales:
 - Cintas para subir las escaleras (cinta de metal destruida donde se tropieza y los calzados quedan atascados).
 - El espacio de servicios para los clientes está en un quinto piso.
 - Señalización donde hay peligro (escalera, desníveis, rampa, como naranja).
 - Señalización de todo los servicios de la DGJP.
 - Consultorio Médico, Botiquín.
 - Cristales transparentes (cambiarlos por color negro).
 - Calor sofocante (sin aire, ni Ventilación).
 - El sol se refleja en los cristales gran parte del día.
 - No hay un vehículo para desplazarse a visitar los clientes en extrema problemas de salud. (algunos al borde de fallecer sin recibir el derecho de su pensión).
 - Otro seguridad que pueda estar en apoyo de la DGJP.
 - Un soporte para los servicios generales (el coordinador y los técnicos son los que reparan algunas irregularidades Eléctricas)
 - Área de servicios al cliente falta de higiene (pantura)

Possible Solución
 Local Propio o Acuerdo Interinstitucional.

1-Obtener un local para brindar nuestros servicios que ofrece la dirección General de Jubilaciones y Pensiones.
 2-Solicitar acuerdo interinstitucional con Hacienda a los fines de canalizar los locales disponibles que tienen subutilizados.
 De manera que: nuestros clientes pueden aminorar riesgos al subir las escaleras y el Pánico que le genera los elevadores.

Pendiente
 Consultar con las Areas a fines sobre nuestra a visita a la Regional de Santiago.

Maria Isabel Nina Cedano
 RV: Enviar minuta de la visita a Santiago

Observación de riesgos laboral y riesgos de nuestros clientes.

Los siguientes riesgos laborales:
 - Cintas para subir las escaleras (cinta de metal destruida donde se tropieza y los calzados quedan atascados).
 - El espacio de servicios para los clientes está en un quinto piso.
 - Señalización donde hay peligro (escalera, desníveis, rampa, como naranja).
 - Señalización de todo los servicios de la DGJP.
 - Consultorio Médico, Botiquín.
 - Cristales transparentes (cambiarlos por color negro).
 - Calor sofocante (sin aire, ni Ventilación).
 - El sol se refleja en los cristales gran parte del día.
 - No hay un vehículo para desplazarse a visitar los clientes en extrema problemas de salud. (algunos al borde de fallecer sin recibir el derecho de su pensión).
 - Otro seguridad que pueda estar en apoyo de la DGJP.
 - Un soporte para los servicios generales (el coordinador y los técnicos son los que reparan algunas irregularidades Eléctricas)
 - Área de servicios al cliente falta de higiene (pantura)

Possible Solución
 Local Propio o Acuerdo Interinstitucional.

1-Obtener un local para brindar nuestros servicios que ofrece la dirección General de Jubilaciones y Pensiones.
 2-Solicitar acuerdo interinstitucional con Hacienda a los fines de canalizar los locales disponibles que tienen subutilizados.
 De manera que: nuestros clientes pueden aminorar riesgos al subir las escaleras y el Pánico que le genera los elevadores.

Pendiente
 Consultar con las Areas a fines sobre nuestra a visita a la Regional de Santiago.

Evidencia 3: Cierre proyecto SISO:



Imprimir

RT-03-PT-ONA-039
Edición 6

INFORME FINAL DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Instructivo de llenado del RT-03-PT-ONA-039

Gerencia Regional METROPOLITANA

Empresa u organización DGJP

Herramienta de mejora SISO

Nivel de cumplimiento plan de trabajo (%): 100%

Descripción de mejoras logradas y pendientes (si aplica):

*Todo su personal esta sensibilizado en seguridad.
*Se creo una brigada de emergencia.
*Se creo una ruta de evacuacion.
*Se establecieron señalizaciones y orientaciones visuales.
*Se genero un plan de emergencia.
*Se elaboro una politica de seguridad.
*Se realizo un simulacro de evacuacion.

Recomendaciones del asesor

Ninguna

Adrian Medrano
Firma del Asesor

Maria Nina
Firma Contraparte Empresa

Gerencia Regional: Gerencia Regional que prestó el servicio.

Empresa: Se escribe el nombre de la empresa que ha recibido el servicio.

Herramienta de mejora: Se escribe el nombre de la herramienta de mejora implementada.

Nivel de cumplimiento plan de trabajo (%): Se escribe el porcentaje de ejecución alcanzado en las actividades del plan de trabajo.

Descripción de mejoras logradas y pendientes (si aplica): Se describen las mejoras alcanzadas y especificar también las actividades que pudieran quedar pendientes. (Si aplica)

Recomendaciones del asesor: El asesor escribe las recomendaciones finales con relación al servicio prestado.

Firma del Asesor: Se coloca la firma del Asesor.

Firma representante de la empresa: Se coloca la firma de la contraparte de la empresa.

Fecha: El Asesor escribe la fecha en que se elabora este informe.

Evidencia 4: Correo informativo Botiquines de Primeros Auxilios:

lunes 27/06/2012 12:08 p. m.

Maria Isabel Nina Cedano

RV: Áreas donde hay botiquines de primeros auxilios

Para: Michelle Nere Cero Nerey
CC: Maria Aurora Padin Infante

<ysepulveda@hacienda.gov.do>; Wildalis Fernandez Nuñez <yfernandez@hacienda.gov.do>; Wilmerly Altigracia Del Rosario Nuñez <ydelrosario@hacienda.gov.do>; Willy Manuel Rosario Rosario <yrosario@hacienda.gov.do>; Winder Starling De Jesus Calcaño <ywidesus@hacienda.gov.do>; Winifer Paola Aquino Hernandez <yaguino@hacienda.gov.do>; Xiomara Altigracia Peña Madera De Ventura <ypena@hacienda.gov.do>; Yajaira Matilde Cruz Peynado <yrcruz@hacienda.gov.do>; Yamel Teresa Abreu Coste <yabreu@hacienda.gov.do>; Yaneth Andreina Lopez Henriquez <ylopez@hacienda.gov.do>; Yanirida Rojas Gonzalez <yrojas@hacienda.gov.do>; Yerson Florentino Paniagua <yflorentino@hacienda.gov.do>; Yenny Altigracia Sanchez <yasanchez@hacienda.gov.do>; Yenson Rodriguez Lopez <yensondro@hacienda.gov.do>; Yenson Torres Sanchez <ytorres@hacienda.gov.do>; Yneska Selestina Bello <ybellot@hacienda.gov.do>; Yma Belgica Gonzalez Duran <ygonzale@hacienda.gov.do>; Yvel Emilio Bottier Peguero <yebottier@hacienda.gov.do>; Yohan Manuel Fernandez Archibal <yfernandez@hacienda.gov.do>; Yolanda Altigracia Guerrero de Canario <yguerrero@hacienda.gov.do>; Yonercia Josefina Gutierrez Alcala <ygutierrez@hacienda.gov.do>; Yoni Carmelo Peña Rodriguez <ypena@hacienda.gov.do>; Yosaira Lillio Tavaréz <yulloa@hacienda.gov.do>; Yovanny Alexander Estevez Portes <yestevez@hacienda.gov.do>; Ysidra Espino Maria de Ramos <yespino@hacienda.gov.do>; Yuderka Altigracia Suarez Ferreira <yysuarez@hacienda.gov.do>; Yuly Emilia Rosado Javier <yrosado@hacienda.gov.do>; Yurini Andreina Baez Peralta <ybaez@hacienda.gov.do>; Yuliana Cristotomo Santana <yristotomo@hacienda.gov.do>; Zenaida Almonte Lebron <zalmonte@hacienda.gov.do>; Zoa Miguellina Suarez Torres <zsuarez@hacienda.gov.do>

Asunto: Áreas donde hay botiquines de primeros auxilios

Buenas Tardes,

Estimados Colaboradores:

Por este medio el Comité mixto de Salud y Seguridad laboral les informa las siguientes áreas donde habrá de manera permanente botiquines para casos de emergencias:

1. Recursos humanos
2. Dirección de servicios y trámites de pensiones
3. Archivo
4. Área jurídica
5. Protocolo
6. DAP
7. Dispensario médico

Saludos,

Maria Nina
Presidenta de Comité

T: (809) 687-2222 Ext. 5517
E: comitadelausustalaboral@hacienda.gov.do
W: www.dgjp.gob.do

TU TRANQUILIDAD DE MAÑANA
Av. 27 de Febrero, #17/19, Ens. Miraflores, Santo Domingo, República Dominicana

Evidencia 4: Programa de Bienestar Emocional:

Programa de bienestar emocional: una mirada a la felicidad y transformación humana

DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

**PROGRAMA DE BIENESTAR EMOCIONAL:
UNA MIRADA A LA FELICIDAD Y
TRANSFORMACIÓN HUMANA APLICADA A
LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DE ESTADO**

ELABORADO POR:
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Febrero 2022

Aprobado por:
María Fadón
Encargada Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por:
Vilma Espinal
Coordinadora Departamento de Recursos Humanos

Sub-Criterio 3.3-10 Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar). (LOGRADO)

Acción realizada: Creamos un programa de reconocimiento no monetario, donde trimestral y anualmente se premia al equipo más destacado por su rendimiento en los Planes Operativos, antigüedad y líder sobresaliente. Además, contamos con un programa de bienestar emocional que busca el desarrollo y crecimiento de la felicidad y transformación de los colaboradores.

Evidencia 1: Programa Reconocimiento no Monetario y Bienestar Emocional:

DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

DGJP

Programa de Reconocimiento

Febrero 2022

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A EMPLEADOS

El reconocimiento es el debido laboral es una herramienta de fortalecimiento y reforzamiento para los asociados, potencia la subjetiva laboral y promueve la realización de un buen trabajo.

Premiar el desempeño y la seriedad de los empleados ayuda a mejorar la satisfacción y mejorar la productividad de la institución. Es por esto que hemos creado nuestro programa de reconocimiento con el fin de reconocer la labor de colaboradores idóneos que muestran un alto desempeño y alta institucional.

Objetivos:

- Mejorar la calidad de vida laboral y humana de los colaboradores, estimulando en ellos la eficiencia, la creatividad, el espíritu de ejecución de la función pública, y su efectiva participación en el logro de los fines misionales de la institución, manteniendo ambiente favorable que asegure las condiciones para la mejor conducta.
- Definir un marco teórico y conceptual sobre incentivos laborales, identificando formas de estimular el desempeño laboral.
- Fomentar la cultura del reconocimiento y del espíritu entre los integrantes de la institución, como factores determinantes del éxito de actitud y de motivación hacia el logro de mejores niveles de excelencia.
- Fortalecer el sentido de pertenencia de los miembros de la institución.

Políticas de Selección:

1. Se premiará en cinco categorías:

a) **Empleado por antigüedad.** Serán seleccionados los empleados que hayan cumplido 25 años en la institución del 31 de enero al 30 de diciembre del año a premiar.

La selección estará a cargo de:

- Departamento de Recursos Humanos.

b) **Equipo del año.** Será seleccionada el área con mejor resultado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) con respecto a los resultados mensuales de eventos a supervisar del año a premiar. Se tendrá en consideración para dicho premio el informe que entregará el Departamento de Planificación el 15 de octubre del año a premiar.

La selección estará a cargo de:

- Departamento de Planificación.

Elaborado por:


Licda. Michelle Caro

Coordinadora de Beneficios y Relaciones Laborales

Revisado por:


Licda. Maria Asunción Fadon

Encargada Departamento de Recursos Humanos

Aprobado por:


Lic. Juan Rosa
Director General de Jubilaciones y Pensiones

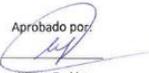


Programa de bienestar emocional: una mirada a la felicidad y transformación humana



**PROGRAMA DE BIENESTAR EMOCIONAL:
UNA MIRADA A LA FELICIDAD Y
TRANSFORMACIÓN HUMANA APLICADA A
LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DE ESTADO**

Aprobado por:


Maria Fadon

Encargada Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por:


Vilma Espinal

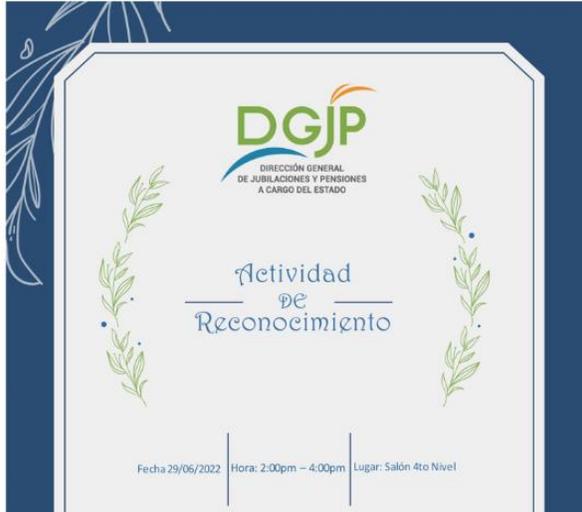
Coordinadora Departamento de Recursos Humanos

ELABORADO POR:
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Febrero 2022



Evidencia 2: Fotos e Invitación de Reconocimiento:



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

Dirección de Servicios y Trámites de Pensionados	Departamento de Gestión de Servicios	División de Call Center y Servicios Electrónicos	Procedimiento Recepción, Registro y Trámite de Quejas y Sugerencias	PRO-DGS-DCCSE-002	Procedimiento	mar-22	Publicado
Dirección de Servicios y Trámites de Pensionados	Departamento de Gestión de Servicios	División de Call Center y Servicios Electrónicos	Procedimiento/Notificación a Jubilados y Pensionados	PRO-DGS-DCCSE-003	Procedimiento	mar-22	Publicado
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	División de Seguimiento al Sistema de Reparto	Procedimiento Reg. de Transf. de Afiliados SR a SCI - Revisión Interna	PRO-DGJP-DSSR-001	Procedimiento	mar-22	Publicado
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	División de Seguimiento al Sistema de Reparto	Procedimiento Reg. de Transf. de Afiliados SCI a SR - Revisión Interna	PRO-DGJP-DSSR-002	Procedimiento	mar-22	Publicado
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	División de Seguimiento al Sistema de Reparto	Procedimiento Reg. confirmación del Archivo de Indiv. - Revisión Interna	PRO-DGJP-DSSR-003	Procedimiento	mar-22	Publicado
Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados	División de Seguimiento al Sistema de Reparto	Procedimiento Reg. de Indiv. del Asegurador - Revisión Interna	PRO-DGJP-DSSR-004	Procedimiento	mar-22	Publicado

viernes 16/07/2021 8:40 a. m.
Santiago Guillermo Ventura
 Aprobación Polit. y Proceed División Atención al Público

Para: ID - Staff Administrativo DGJP
 CC: PlanificaciónDGJP
 Mensaje enviado con importancia Alta.

Buen día para todos,
 Les informo que las políticas y procedimientos de la División de Atención al Público (DAP) aprobados, ya están colocados en la carpeta "Publicaciones" para que dicha unidad pueda consultarlos a su conveniencia.

Los documentos que podrán visualizar y consultar en la carpeta Publicaciones ubicada en el siguiente enlace: [\\sefsads1\DGJP\Publicaciones\Manual de Políticas y Procedimientos DGJP\8_Direcc. Gestión de Servicios\División Atención al Público \(DAP\)](#) son los siguientes:

- ✓ PRO-DGJP-DAP-001 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Pensión según Ley 379-81 (via Presencial)*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-002 *Proced. Recepción y Registro de Solicitud de Inclusión a Nómina*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-003 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Aplicación o Suspensión de Descuento del 2% a Pensión*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-004 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Poder de Representación para Cobro de Pensión*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-005 *Proced. Solicitud y Emisión de Certificaciones*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-006 *Proced. Recepción y Registro de Solicitud de Actualización de Datos de Pensionados*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-007 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Reajuste de Pensión Según Ley No. 379-81*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-008 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Reactivación de Pensiones*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-009 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Reinclusión de Pensión*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-010 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Retroactivo/Reembolso de Pensión*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-011 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Suspensión de Pensión*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-012 *Proced. Recepción de Solicitud de Notificación de Fallo y Carta de No Objeción a Liberación de Fondos*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-013 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes de Exclusión de Nómina de Pensionados*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-014 *Proced. Recepción y Registro de Solicitudes Modificación de Datos Críticos de Pensionados*
- ✓ PRO-DGJP-DAP-015 *Proced. Recepción y Registro de Solicitud de Pensión por Sobrevivencia*

Le pedimos a las áreas impactadas por estas políticas y procedimientos la socialización de los mismos con todos los servidores públicos de sus respectivas unidades y hacer llegar las evidencias a jjall@dgjp.gob.do

Cualquier información adicional, por favor, no duden en contactarnos.

Saludos,

Ing. Santiago Guillermo Ventura, MAE,
 PASC, CISA
 Encargado
 Departamento de Planificación y

Subcriterio 5.1-9 Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). (EN PRODUCCIÓN)

Acción realizada: Luego de monitorizar y evaluar el impacto de las TIC, por la naturaleza de nuestra institución, el tipo de usuario que nos visita (envejecientes), no utiliza los servicios en línea que ofrecemos, tal como lo evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana que aplicamos anualmente, como también la información suministrada por República Digital. En este último trimestre del año, el área de Tecnología de la Información, estará trabajando para automatizar nuestros servicios en línea para posteriormente actualizarlos en esos portales de una forma ágil y fácil para nuestros ciudadanos.

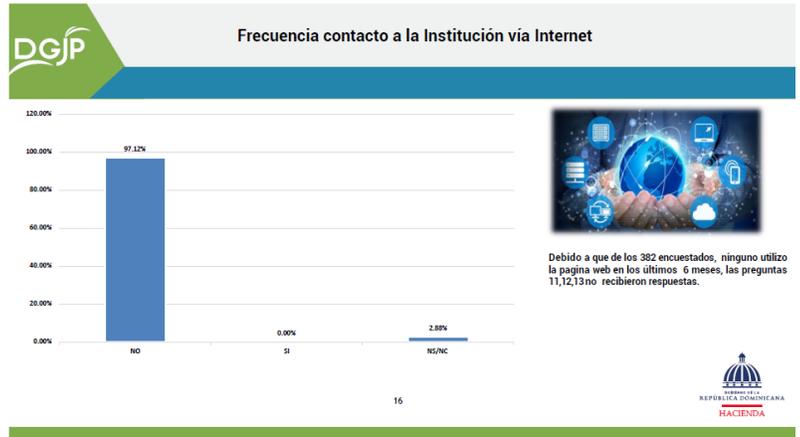
Evidencia 1: Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana DGJP 2020 y 2021.



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

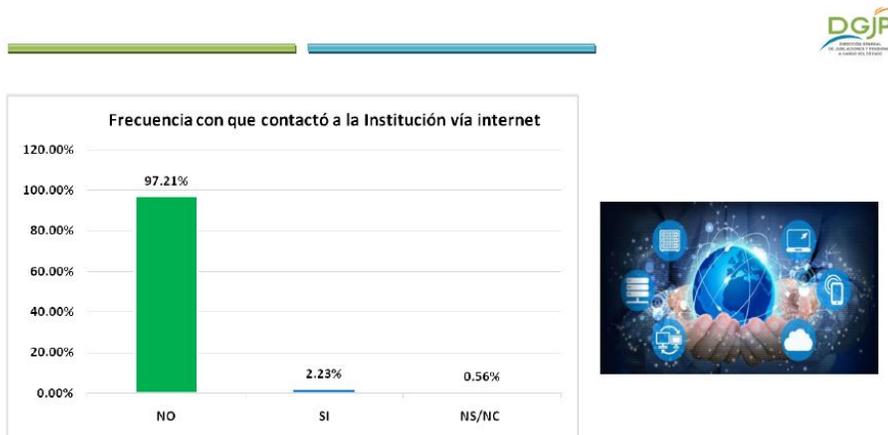




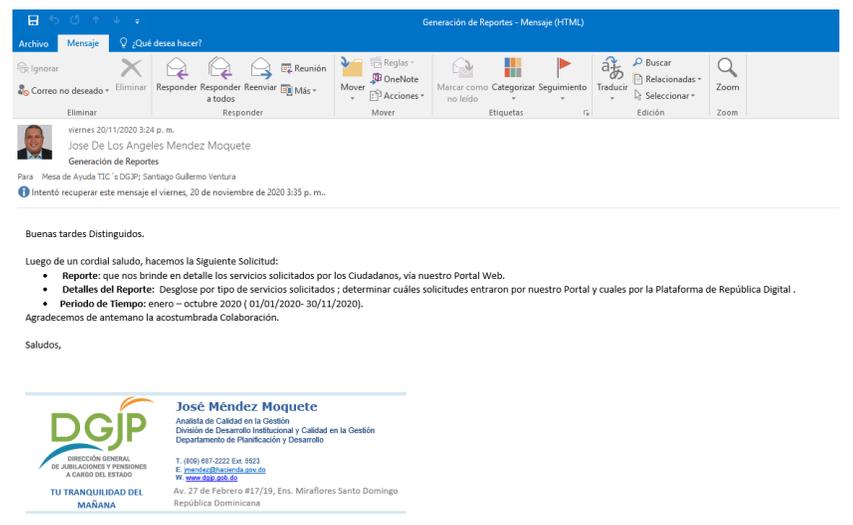
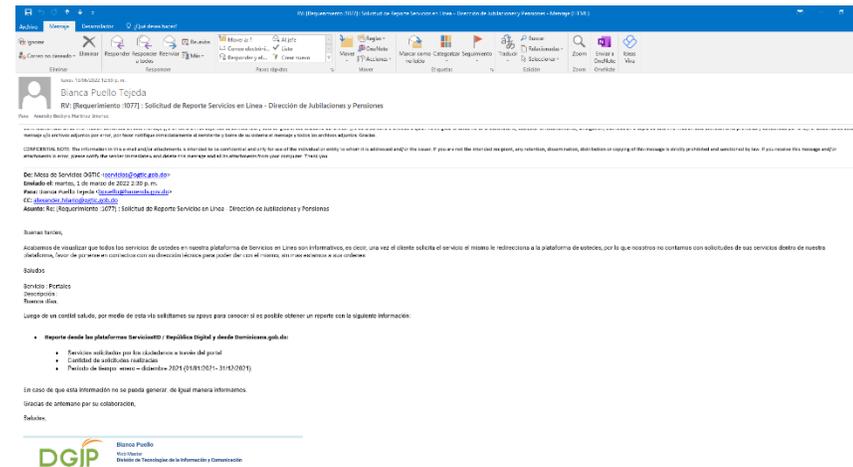
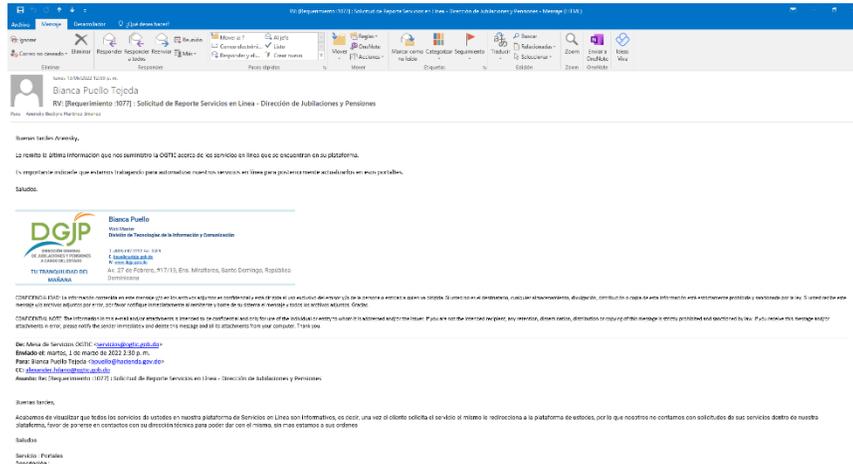
DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

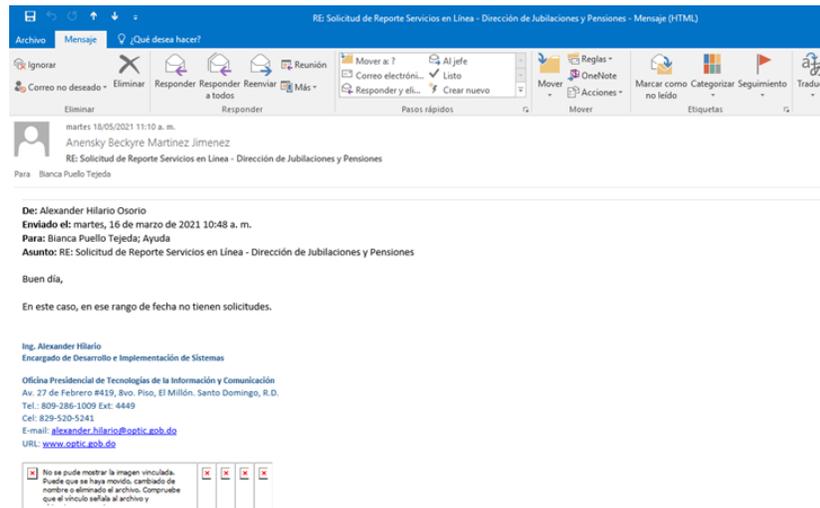
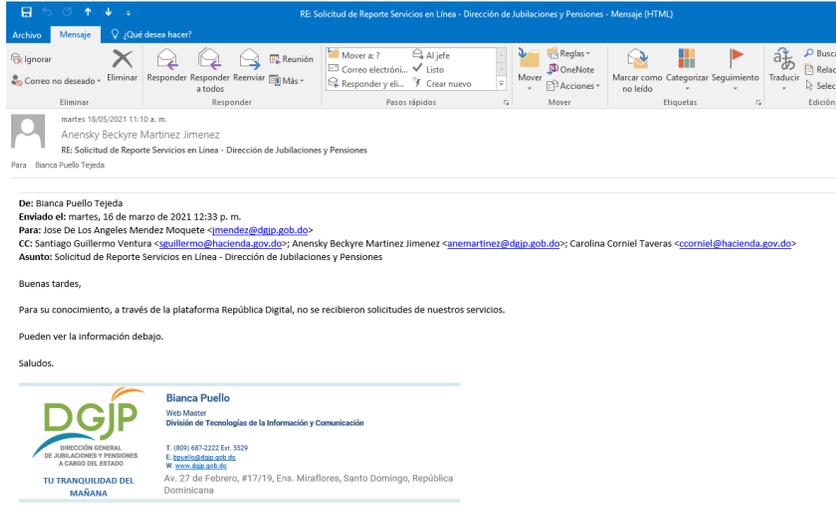
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MAYO 2021

Evidencia 2: Correos electrónicos de la solicitud.





Criterio 9. Resultados Clave de Rendimiento

Subcriterio 9.1-4 Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. (EN PRODUCCIÓN)

Acción realizada: El Departamento Jurídico junto con la División de Relaciones Interinstitucionales realizaron un levantamiento de los acuerdos que tenemos en la actualidad y su vigencia. Cuando finalice el año, podremos determinar su grado de cumplimiento.

Evidencia 1: Relación de Acuerdos Interinstitucionales:

 DEPARTAMENTO JURÍDICO RELACION DE ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES					
NO.	INSTITUCIÓN	CONCEPTO	FECHA DE ELABORACIÓN	SUSCRITO POR	VIGENCIA
1	NAEP	Acuerdo de Desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).	25 de febrero de 2021	Lic. Darío Castillo Lugo, Ministro de Administración Pública (DAP) y el Lic. Juan Rosa, Director de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).	Este Acuerdo tendrá una vigencia de un (1) año, a partir de la fecha de su firma, y será prorrogable de manera automática, con el consentimiento de las partes.
2	TSS	Acuerdo de Cooperación Interinstitucional para la Interoperabilidad.	20 de mayo de 2021	Lic. Henry Sabadía Dumit, Tesorero y el Lic. Juan Rosa, Director de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).	Este Acuerdo tendrá una vigencia de cuatro (4) años, a partir de la fecha de su firma.
3	INVI	Convenio Interinstitucional	03 de mayo de 2017	Ing. Mayobares Iván Escoto Vázquez, Director del Instituto Nacional de la Vivienda (INV) e Ing. Marisa de León, Directora General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).	Indefinido
4	INAVI	Contrato de Seguro Funerario	23 de octubre de 2020	Lic. Juan Rosa, Director General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) y Licdo. Juan Víctor Colón García, Administrador General del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI).	Este Acuerdo tendrá una vigencia de un (1) año, contado a partir de la firma del mismo, renovando por igual período si ninguna de las partes renunciare por lo menos con un mes de antelación su deseo de rescindir o modificarlo.
5	Banreservas	Contrato de Adhesión a programa de Esponsamiento al Empleado con participación de Garanté Solidario.	26 de noviembre de 2020	Lic. Paula González, Directora Alianzas Comerciales, Lic. Mariel Machado, Gerente Alianzas Internas y el Lic. Juan Rosa, Director General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).	Vigente
6	Banreservas	Contrato de comodato para instalar y operar Cajero Automático.	12 de noviembre de 2020	Lic. Juan Rosa, Director General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) y José Alberto Cueli Peña.	5 años, a partir de la firma del presente acto.
7	OPTIC	Acuerdo de entendimiento Interinstitucional para la incorporación a los Centros de atención ciudadana (teléfono presencial), Firma Digital, notic y alojamiento en dispositivos del Estado Dominicano.	24 de noviembre de 2020	Licdo. Juan Rosa por la DGJP y Pedro Antonio Quezada Cepeda, Dir. General por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	Indefinido
8	ITLA	Convenio de Cooperación Tecnológica entre el Instituto Tecnológico Las Américas (ITLA) y la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado (DGJP)	23 de noviembre de 2020	Licdo. Juan Rosa por la DGJP y el Ing. Omar Méndez Juberías por el ITLA, seraliente notificar nuestro ejemplar	tres (3) años, a partir de su fecha.
9	AFORDON	Acuerdo de Transferencia de la Cartera de Pensionados de los Trabajadores Portuarios a la Dirección de Jubilaciones y Pensiones (DGJP)	20 de agosto de 2019	Dr. Winston Antonio Santos Ureña, por el Ministerio de Trabajo, Ing. German Francisco Nova Heredia, por la DGJP, Sr. José Ureña Méndez, por la Federación Dom. De Trabajadores Portuarios.	Indefinido
10	CHOFERES	Acuerdo de transferencia de pago de la Cartera de los Pensionados de la Caja de Pensiones y Jubilaciones para Choferes	12 de noviembre de 2018	Dr. Winston Antonio Santos Ureña, por el Ministerio de Trabajo, Ing. German Francisco Nova Heredia, por la DGJP e Ing. Claudia Franchina de los Santos, por el Inst. Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRAN).	Indefinido.
11	FEDOMU, LMD y MI	Acuerdo de Colaboración Interinstitucional.	06 de febrero de 2018	Lic. Donald Guerrero Ortiz, Ministro de Hacienda, Ing. Jhony Alfredo Jones Luciano, Secretario General, e Ing. Rafael Antonio Hidalgo, Presidente de FEDOMU	Indefinido
12	PROMESE/CAL	Acuerdo Interinstitucional	04 de febrero de 2022 - pendiente de firma	Lic. Adolfo Pérez, Director General de PROMESE/CAL, y el Lic. Juan Rosa Director General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)	un (1) año, a partir de la fecha.
13	UNIPAGO S.A.	Contrato de Servicios entre UNIPAGO S.A. y la Secretaría de Estados de Finanzas	18 de Diciembre de 2003	por UNIPAGO Miguel Gil Mejía, Gerente General, por la Secretaría de Estado de Finanzas el Lic. Rafael Calderón Martínez	N/A
14	INFOTEP	Contrato Interinstitucional	15 de octubre de 2021	Lic. Rafael Santos Badó, Director de Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, y Lic. Juan Rosa Director General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).	2 años, a partir de la fecha de su firma, si el mismo quiere ser renovado por un período igual la DGJP debe solicitarlo por escrito
15	SENASA	Contrato de Servicios Administrativos	15 de diciembre del 2021	Dr. Santiago Harin, Director Ejecutivo de Seguro Nacional de Salud, y el Lic. Juan Rosa Director General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).	1 año, a partir de la firma.
16	OGTIC	Acuerdo Institucional - GOB Samblit	07 de febrero de 2022- pendiente de firma	Lic. Pedro Quezada Director General de Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación, y el Lic. Juan Rosa, Director General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).	N/A
17	OGTIC	Acuerdo Institucional - GOB Megacerro	07 de febrero de 2022- pendiente de firma	Lic. Paula González Directora Alianzas Comerciales, Lic. Mariel Machado, Gerente Alianzas Internas y el Lic. Juan Rosa, Director General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).	N/A

Subcriterio 9.2-4 Resultados de benchmarking (análisis comparativo). (EN PRODUCCIÓN)

Acción realizada: En la DGJP luego de diseñado el programa de intercambio interinstitucional para promover la incorporación de buenas prácticas, se elaboró un informe de resultados producto de las mesas de trabajo que se realizaron.

Evidencia 1: Informe de Resultados Programa de Intercambio Interinstitucional para Promover la Incorporación de Buenas Prácticas:



**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INTERCAMBIO
INTERINSTITUCIONAL PARA PROMOVER LA
INCORPORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS**

Contenido

Introducción 3

Objetivos 4

I. **Objetivo general** 4

II. **Objetivos específicos** 4

III. **Responsables** 4

IV. **Informe de resultados de técnica** 5

V. **Plan de acción** 12



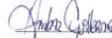
Responsables de la mesa de trabajo

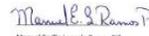

Liany Colmenar Rodríguez
Coordinadora, División de Relaciones
Interinstitucionales


Vilma Margarita Espinal Genao
Coordinadora, Departamento de Recursos
Humanos


Darlany Leites De León Figueroa
Técnica, Dirección de Servicios y Trámites de
Pensiones


Yvelin Espina María del Ramos
Coordinadora, Departamento de Recursos
Humanos


Ambar Cristóbal Esquivel
Asistente del Director general, Dirección
General


Manuel Emilio Leanda Ramos Pita
Analista, Planificación y Desarrollo


Argelia De León
Abogada, Departamento Jurídica



III. Cuadro Resumen

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2021-2022 CUADRO RESUMEN PRIMEROS AVANCES						
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Avance
1	Criterio 1 LIDERAGO.	1.2-4	Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	Crear y monitorear matriz de gestión de riesgo	Diseñar y poner en marcha matriz de control de riesgo, de forma tal que se pueda evaluar y tomar decisiones de forma objetiva	En producción
2		1.2-6	Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Impulsar implementación de recursos tecnológicos que hagan efectivo el proceso de toma de decisiones	Implementar recursos tecnológicos, haciendo efectivo el proceso de toma de decisiones	En producción
3	Criterio 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.4-1	Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchmarking y la creación de laboratorios del conocimiento.	Desarrollar acciones que impulsen la innovación en la institución, basados en formación y benchmarking	Implementar benchmarking, formación continua y mejoras en los procesos	Logrado
4		3.2-4	Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Impulsar fortalecimiento del Liderazgo y habilidades gerenciales	Implementar capacitaciones tendientes a fortalecer liderazgo y habilidades gerenciales	En producción
5	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
6		3.3-10	Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Diseñar programa de incentivos y reconocimientos, basados en el cumplimiento de metas asignadas a los colaboradores de la institución	Implementar programas de reconocimiento e incentivos a colaboradores de alto rendimiento	Logrado
7	Criterio 5. PROCESOS	5.1-1	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Identificar, definir y documentar procesos claves acorde al marco legal regulatorio	Documentar políticas y procedimientos, implementados de forma efectiva y con el debido proceso, acogidas al marco legal regulatorio	En producción
8		5.1-9	Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	Realizar monitoreo de los canales electrónicos de servicios, midiendo la calidad de servicios brindados	Monitorear los canales electrónicos de servicios, midiendo la efectividad de los mismos en la satisfacción de los ciudadanos/clientes	En producción
9	Criterio 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1-4	Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Determinar el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos entre la organización y las instituciones involucradas	Monitorear la ejecución de los acuerdos y contratos de la institución con autoridades, determinando grado de avance de los mismos	En producción
10		9.2-4	Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	Implementar benchmarking con instituciones estatales de alto desempeño, aprendiendo y aplicando buenas prácticas que contribuyan a lograr los objetivos organizacionales	Observar desempeño de instituciones estatales de alto desempeño, comparando los parámetros que inciden en sus resultados, haciendo implementación acorde a nuestra realidad organizacional, obteniendo un crecimiento exponencial en nuestros resultados	Logrado

Leyenda	
No logrado	0%
En producción	25/50/75%
Logrado	100%
Cumplimiento 67.5%	