

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2 Mediciones del Rendimiento (Desempeño)	Oficina de Acceso a la Información Pública	Modificar la Ficha Descriptiva de Procesos (OAI-FP-001) Oficina de Acceso a la Información Pública, realizar mejoras en redacción de párrafos y conceptos.	Actualizar la Ficha Descriptiva de Procesos Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI-FP-001), estableciendo mejoras en la redacción del contenido y en los conceptos y registrando adecuadamente las quejas o reclamos como una solicitud o entrada.	1. Gestionar la tramitación para modificar la Ficha Descriptiva de Procesos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI-FP-001). 2. Revisión y validación de la Ficha Descriptiva de Procesos (OAI-FP-001) por el Departamento de Calidad en la Gestión. 3. Carga y aprobación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD). 4. Socialización de la Ficha Descriptiva de Procesos (OAI-FP-001). 5. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.	05/01/2024	18/12/2024	Encargado de la Oficina de Acceso a la Información Pública Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente	No. de tareas realizadas para la actualización de la Ficha Descriptiva de Proceso (OAI-FP-001) de Acceso a la Información Pública.	Omar Gómez Departamento de la OAI	N/A
2	7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2 Mediciones del Rendimiento (Desempeño)	Departamento de Servicios Generales	Optimizar el uso Mesa de Ayuda del Departamento de Servicios Generales para poder medir la satisfacción de los colaboradores.	Lograr la satisfacción de los usuarios de la Mesa de Ayuda de los Servicios Generales.	1. Reunión con el Departamento de Servicios Generales para el levantamiento de la información para la elaboración de la Encuesta de Satisfacción de la Mesa de Ayuda. 2. Establecer el método / ficha técnica para la aplicación de la encuesta y obligatoriedad del llenado de la misma para el cierre del ticket del servicio ofrecido. 3. Gestionar con el Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, la automatización de la Encuesta de Satisfacción de la Mesa de Ayuda de Servicios Generales. 4. Proceso de revisión y aprobación de los cambios solicitados al procedimiento. 5. Revisión de la eficacia de la aplicación de la Encuesta de la Mesa de Ayuda de los Servicios.	05/01/2024	18/12/2024	Encargado Departamento de Servicios Generales Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente	No. de tareas realizadas para la implementación de la Encuesta de Satisfacción de la Mesa de Ayuda de Servicios Generales.	Valentín Lapaix Departamento de Servicios Generales	N/A
3	5 PROCESOS	5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Departamento de Calidad en la Gestión	Optimizar la carga de la Matriz de Riesgos con el status de las diversas acciones para mitigarlos.	Registrar la carga de la Matriz de Riesgos en la plataforma de Gestión de Riesgos, con el estatus de las diferentes acciones a implementar para mitigarlos.	1. Reunión con el Departamento de Calidad en la Gestión. 2. Remisión de las mejoras a incluir en la plataforma de Gestión de Riesgos de los Procesos. 3. Gestionar con el Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, el diseño y configuración de las mejoras a implementar en la Plataforma de Gestión de Riesgos para visualizar el status de las acciones de mejoras. 4. Monitoreo y seguimiento a la eficacia de la implementación de la nueva mejora.	05/01/2024	18/12/2024	Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente	No. de tareas implementadas para la actualización de la Matriz de Riesgos en la plataforma de Gestión de Riesgos.	Freddy Torres Departamento de Calidad en la Gestión.	N/A
4	1 LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	Departamento de Comunicaciones	Actualizar el documento Plan de Prensa y Comunicaciones priorizando los temas a abordar, estableciendo los objetivos y metas conjunto a las estrategias a implementar.	Actualizar el documento Plan de Prensa y Comunicaciones y completo, teniendo como objetivo visibilizar las bondades del Sistema Dominicano de Pensiones y definiendo los ejes de acción y las estrategias y las metas del periodo.	1. Realizar la tramitación de la actualización del Documento Plan de Prensa y Comunicaciones. 2. Revisión y validación del Documento Plan de Prensa y Comunicaciones por el Departamento de Calidad en la Gestión. 3. Revisión y aprobación del Documento Plan de Prensa y Comunicaciones por el Departamento de Comunicaciones. 4. Socialización del Documento Plan de Prensa y Comunicaciones.	05/01/2024	18/12/2024	Personal del Departamento de Comunicaciones Personal del Departamento de Calidad en la Gestión. Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente	Cantidad de tareas implementadas para la actualización del Plan de Prensa.	Berioska Sánchez Departamento de Comunicaciones	N/A
5	9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Optimizar el Reporte de Tickets generado en el Sistema de Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnología a través de mejoras automatizadas para los tickets reabiertos y el correcto cálculo de los tiempos de respuesta.	Realizar las correcciones en el reporte generado por el sistema Mesa de Ayuda del Departamento de Tecnología para el correcto cálculo de los tiempos de los tickets reabiertos.	1. Reunión del Departamento de Calidad en la Gestión y con el Departamento de Administración de Servicios TIC. 2. Gestionar con el Departamento de administración de servicios TIC la remisión de la mejora a la plataforma de Mesa de Ayuda. 3. Diseñar e implementar la mejora en el cálculos de los tiempos de los tickets reabiertos. 4. Monitoreo y seguimiento a la eficacia de la implementación de la mejora de los cálculos de tickets reabiertos.	05/01/2024	18/12/2024	Personal de la Dirección de Tecnología Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente	Cantidad de Reportes de Tickets de Mesa de Ayuda calculados con la fecha de la reapertura.	Luis Eduardo Valdez Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	N/A
6	5 PROCESOS	5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Dirección de Control de Beneficios	Documentar los procesos, procedimientos, controles e indicadores de la Supervisión del Beneficio por Pensión por Vejez y Cesantía por Edad Avanzada en función de la Resolución núm. 456-22 sobre Beneficios de Pensión del Sistema de Capitalización.	Documentar e incluir en el Sistema de Gestión de la Calidad los procesos, procedimientos, controles e indicadores de Supervisión del Beneficio por Pensión por Vejez y Cesantía por Edad Avanzada en función de la Resolución núm. 456-22 sobre Beneficios de Pensión del Sistema de Capitalización.	1. Realizar el levantamiento de información para la creación de los procesos, procedimientos, controles e indicadores de la Supervisión del Beneficio por Vejez y Cesantía por el Departamento de Calidad en la Gestión. 2. Revisión, validación de los procesos, procedimientos, controles e indicadores por el Departamento de Calidad en la Gestión. 3. Revisión y corrección de los procesos, procedimientos, controles e indicadores por la Dirección de Control de Beneficios. 4. Aprobación y carga en el Sistema de Administración de Documentos (SAD). 5. Socialización de los procesos, procedimientos, controles e indicadores creados en función de la Supervisión del Beneficio por Vejez y Cesantía. 6. Verificación de eficacia procedimientos, controles e indicadores creados e implementados.	05/01/2024	18/12/2024	Personal de la Dirección de Control de Beneficios Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente	No. de procesos documentados (Procesos, Procedimientos, Controles e Indicadores de la Supervisión de Beneficio por Vejez y Cesantía por Edad Avanzada)	Rhoden De León Dirección de Control de Beneficios	N/A
7	6 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANO/S/CLIENTES.	6.1. Mediciones de la percepción. Digitalización en la organización	Dirección de Estudios	Actualizar el Procedimiento Elaboración de Boletines (DDE-PR-001) en función de disribuir este documento solo de manera electrónica.	Actualizar el Procedimiento Boletín Estadístico Trimestral (DDE-PR-001) en vista de que dicho documento ha tenido cambios y se eliminará la versión impresa.	1. Levantar la información para la tramitación y modificación del Procedimiento Boletín Estadístico Trimestral (DDE-PR-001) por el Departamento de Calidad en la Gestión. 2. Revisión y validación del procedimiento por el Departamento de Calidad en la Gestión. 3. Revisión y aprobación por la Dirección de Estudios del Procedimiento (DDE-PR-001). 4. Carga y aprobación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD) del Procedimiento Boletín Estadístico Trimestral (DDE-PR-001). 5. Socialización del Procedimiento Boletín Estadístico Trimestral (DDE-PR-001). 6. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.	05/01/2024	18/12/2024	Personal de la Dirección de Estudios Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente	Cantidad de tareas realizadas para la actualización del Procedimiento del boletín estadístico trimestral.	Antonio Giraldi Dirección de Estudios	N/A
8	5 PROCESOS	5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Dirección Administrativa y Financiera	Corregir la Ficha Descriptiva del Proceso Compras (DAF-FP-001), ya que existe un error en la numeración del código en los documentos relacionados contenidos en dicha Ficha.	Corregir la Ficha Descriptiva del Proceso Compras (DAF-FP-001), ya que existe un error en la numeración del código en los documentos relacionados contenidos en dicha Ficha, a saber: "Manual de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios" (DAF-MA-001), ya que corresponde colocar el código (DAF-FP-004).	1. Gestionar la tramitación para modificar la numeración de la Ficha Descriptiva del Proceso Compras (DAF-FP-001). 2. Revisión y validación de la Ficha Descriptiva del Proceso Compras (DAF-FP-001) por el Departamento de Calidad en la Gestión. 3. Carga y aprobación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD). 4. Socialización de la Ficha Descriptiva del Proceso Compras (DAF-FP-001). 5. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.	05/01/2024	18/12/2024	Encargada de Compras Personal del Departamento de Calidad en la Gestión Equipos tecnológicos (hardware y software) apropiados para llevar a cabo el proceso de manera eficiente	No. de documentos con la corrección de la numeración del Código Ficha Descriptiva del Proceso Compras.	Sally Then Encargada de Compras	N/A