



Ministerio de Hacienda

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

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2021 **INFORME DE MONITOREO SEMESTRAL** **julio – diciembre 2019**

Santo Domingo, República Dominicana. Enero 2020.

Contenido

Introducción	3
Presentación de Resultados	4
Foco Estratégico 1: Administración Eficiente del Sistema Previsional Público	4
Foco Estratégico 2: Fortalecimiento Institucional	7
Foco Estratégico 3: Calidad de Servicios	11
Foco Estratégico 4: Comunicación Institucional.....	14





Introducción

A fin de cumplir con el seguimiento del Plan Estratégico 2017-2021 de acuerdo a lo programado, a continuación, el Informe de Monitoreo y Evaluación Consolidado del período julio–diciembre 2019, correspondiente a las iniciativas y actividades bajo la responsabilidad de las diferentes áreas que forman parte de la Dirección.

Este documento contiene los avances de las iniciativas, actividades y sub-actividades comprendidas dentro del período evaluado acorde a la programación del Plan Estratégico.

El informe detalla los siguientes temas:

- **Presentación de resultados del período**

Vale destacar que los avances presentados a continuación, han sido plasmados de acuerdo a las evidencias cargadas en el Sistema EmarSuite por las diferentes unidades organizativas de la DGJP, hasta el corte del período evaluado.

Presentación de Resultados

Desglose de los resultados correspondientes al período evaluado julio-diciembre 2019, separado por focos estratégicos e iniciativas y a su vez nivel de cumplimiento de las actividades y sub-actividades que lo conforman según corresponda. El indicador promedio de desempeño fue de un 96%.

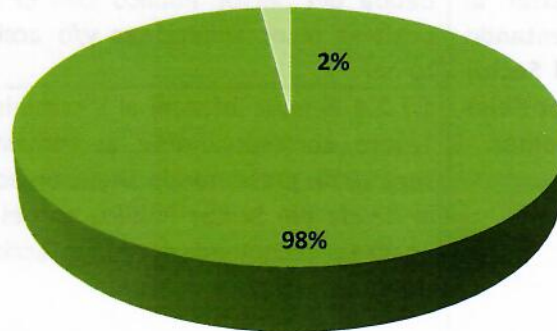
Indicador de Desempeño



Foco Estratégico 1: Administración Eficiente del Sistema Previsional Público

Durante el periodo bajo este foco se ejecutaron nueve (9) actividades, de las cuales se complementaron doce (12) sub-actividades relacionadas. Dichas actividades y sus respectivas sub-actividades favorecieron al avance de cinco (5) iniciativas estratégicas. Durante el período el índice de desempeño general del foco estratégico fue de un 98%.

Administración Eficiente Sistema Reparto



■ Logradas ■ No logradas



Iniciativas Programadas con incidencia durante el período indicado:

- 1.2- Implementar un esquema de notificación periódica al Viceministro del Tesoro sobre las deudas del Sector Público con el SDSS y recomendar posibles acciones a tomar.
- 1.3- Impulsar el fortalecimiento del marco regulatorio del Sistema Previsional a cargo del Estado.
- 1.4- Fortalecer los vínculos de la DGJP con el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y establecer los lazos de cooperación con los Organismos Internacionales de Seguridad Social.
- 1.5- Dar seguimiento al pasivo previsional a cargo del Estado dominicano a corto, mediano y largo plazo.
- 1.6- Optimización de procesos relacionados con la actualización y cruce de datos de pensionados.

Avances Actividades y Sub-Actividades, alcanzado durante el período

1.2- Implementar un esquema de notificación periódica al Viceministro del Tesoro sobre las deudas del Sector Público con el SDSS y recomendar posibles acciones a tomar.			100%
Actividades	Sub-Actividades	% Logrado	% Promedio
	1.2.2.3 - Remitir informe al Viceministro del	100%	



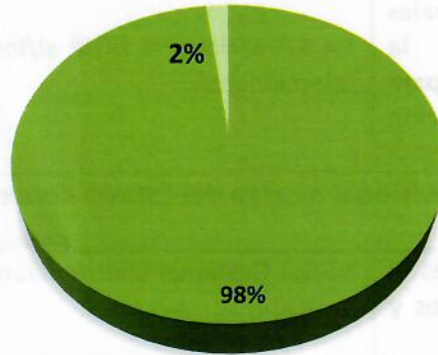
1.2.2- Elaborar informe trimestral al Viceministro del Tesoro, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con el SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.	Tesoro correspondiente al trimestre abr-jun 2019, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con el SDSS y posibles recomendaciones y/o acciones a tomar.		
	1.2.2.4 Remitir informe al Viceministro del Tesoro correspondiente al trimestre jul-sept 2019, presentando situación actual de la deuda del Sector Público con el IDSS y posibles recomendaciones y acciones a tomar.	100%	100%
1.3 - Impulsar el fortalecimiento del marco regulatorio del Sistema Previsional a cargo del Estado.			100%
1.3.3- Elaborar Anteproyecto de Reglamento de Aplicación de la Ley No. 379-81 para promulgación del Poder Ejecutivo.		100%	
1.3.4 - Dar seguimiento a la revisión y aprobación del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 379-81, apoderado a las instancias correspondientes: Congreso Nacional, Poder Ejecutivo, SDSS.	1.3.4.1 Seguimiento a la revisión de los anteproyectos de modificación de la Ley No. 379-81 y la aprobación de su Reglamento de aplicación (2019).	100%	100%
1.4 - Fortalecer los vínculos de la DGJP con el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y establecer los lazos de cooperación con los organismos internacionales de Seguridad Social.			100%
1.4.2 - Gestionar la participación de la DGJP en las distintas comisiones dentro del Sistema Previsional Dominicano (avances 2019).	1.4.2.2 - Realizar seguimiento correspondiente al trimestre abr-jun a las agendas temáticas y/o normativas publicadas por las instituciones del Sistema Previsional Dominicano (UNIPAGO, SIPEN, CNSS, y TSS) y generar informe al Director General DGJP.	100%	
	1.4.2.3 Realizar seguimiento correspondientes al trimestre jul-sept a las agendas temáticas y/o normativas publicadas por las instituciones del Sistema Previsional Dominicana (UNIPAGO, SIPEN, CNSS, DIDA y TSS) y generar informe al Director General DGJP.	100%	100%
	1.4.2.4 Realizar seguimiento correspondiente al trimestre oct-dic a las agendas temáticas y/o normativas publicadas por las instituciones del Sistema	100%	

	Previsional Dominicano (UNIPAGO, SIPEN, CNSS, DIDA y TSS) y generar informe al Director General DGJP.		
1.4.5 - Afiliar la DGJP a los principales organismos internacionales de la Seguridad Social (OISS, CEISS) para establecer alianzas de cooperación técnica e intercambio profesional.	1.4.5.2 Afiliar a la DGJP al/los organismo/s seleccionados.	100%	100%
1.5 - Dar seguimiento al pasivo previsional a cargo del Estado dominicano a corto, mediano y largo plazo.			100%
1.5.1 - Realizar estudios actuariales y financieros del fondo de los jubilados y pensionados civiles del Estado.	1.5.1.1 Gestionar contratación de Actuario.	100%	100%
1.6- Optimización de procesos relacionados con la actualización y cruce de datos de pensionados.			90%
1.6.1- Implementar el programa de captación de prueba de vida de pensionados.	1.6.1.1 - Establecer matriz de riesgo para clasificar la base de datos de pensionados.	100%	100%
	1.6.1.2 Establecer protocolo de actualización de datos, atendiendo la matriz de riesgo definida.	100%	
1.6.4- Fusionar gestiones internas que involucran visitas o contacto con los pensionados.	1.6.4.3 - Elaborar cronograma para el trimestre jul-sept que fusione visitas que involucren la División de Pago, Contact Center y DAP.	100%	100%
	1.6.4.4 Elaborar cronograma para el trimestre oct-dic que fusione visitas que involucren la División de Pago, Contact Center y DAP.	100%	
1.6.5 - Evaluar e implementar la ejecución del Pago Único Compensatorio.		70%	70%

Foco Estratégico 2: Fortalecimiento Institucional

Durante el período se programaron bajo este foco estratégico nueve (9) actividades de las cuales se desglosaron veintidós (22) sub-actividades. Dichas actividades y sus respectivas sub-actividades favorecieron el avance en cinco (5) iniciativas estratégicas. Durante el período el índice de desempeño general del foco estratégico fue de un 98%.

Fortalecimiento Institucional



■ Logradas ■ No logradas

Iniciativas Programadas con incidencia durante el período indicado:

2.1 - Diseño de programas de sensibilización e identificación de los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional, con el objetivo de generar empoderamiento y compromiso.

2.2- Diseño de programas de motivación del personal a través de estrategias de integración, innovación, creatividad, sentido de pertenencia y reconocimiento orientado al logro de los resultados.

2.3- Crear un programa de rediseño y actualización de los procesos logrando la simplificación de trámites a través de la integración de la tecnología.

2.4- Fortalecimiento del Marco Normativo de la DGJP a fin de facilitar la toma de decisiones y el correcto desarrollo de los procesos.

2.5- Implementar un Sistema de Estadísticas de la gestión institucional.

Avances Actividades y Sub-Actividades alcanzados durante el periodo:

2.1 - Diseño de programas de sensibilización e identificación de los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional, con el objetivo de generar empoderamiento y compromiso.			100%
Actividades	Sub-Actividades	% Logrado	% Promedio



2.1.1 - Realizar campaña de divulgación del Marco Estratégico DGJP.	2.1.1.4 Socializar el Marco Estratégico de la DGJP a través de los mecanismos y métodos establecidos (campaña 2019).	100%	100%
2.2 - Diseño de programa de motivación del personal a través de estrategias de integración, innovación, creatividad, sentido de pertenencia y reconocimiento orientado al logro de los resultados.			95%
2.2.2 - Implementar programas que fomenten la integración y el bienestar laboral, considerando la opinión de nuestros colaboradores.	2.2.2.4 Establecer Programa de Motivación para Empleados en Proceso de Pensión.	90%	90%
2.2.3 - Fortalecimiento del liderazgo en los niveles de Mandos Medios y Dirección.	2.2.3.1 Diseñar plan de capacitación para los niveles de Mandos Medios y Dirección.	100%	100%
2.3 - Crear un programa de rediseño y actualización de los procesos logrando la simplificación de trámites a través de la integración de la tecnología.			100%
2.3.1 - Implementar una estructura organizativa adecuada a las necesidades actuales y futuras de mediano plazo de la institución.	2.3.1.6 Dar seguimiento a la revisión y aprobación de la estructura organizativa con DPD-MH y MAP.	100%	100%
	2.3.1.7 Socializar con el personal la estructura organizativa aprobada y su resolución.	100%	
	2.3.1.9 Actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la DGJP. 2.3.1.9.1 Actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF) - avances 2019.	100%	
2.3.2 - Diseñar Programa de Captación de Ideas Creativas e Innovación para incorporar mejoras en los procesos.	2.3.2.2 Apoyar la implementación de la primera versión del Concurso Ideas Creativas.	100%	100%
2.4 - Fortalecimiento del Marco Normativo de la DGJP a fin de facilitar la toma de decisiones y el correcto desarrollo de los procesos.			97%

2.4.1 - Elaborar y actualizar los manuales organizacionales.	2.4.1.1 Actualizar Manual de Políticas y Procedimientos Institucionales. 2.4.1.1.2 Actualizar Manual de Políticas y Procedimientos Institucionales (avances 2019).	88%	90%
	2.4.1.2 Ajustar los procesos y plataforma tecnológica a la nueva estructura organizativa. 2.4.1.2.2 Ajustar los procesos y plataforma tecnológica a la nueva estructura organizativa (avances 2019).	81%	
	2.4.1.3 Elaborar manual y programa de inducción para personal de nuevo ingreso.	100%	
2.4.2 - Implementar la Oficina de Acceso a la Información (OAI).	2.4.2.1 - Solicitar informe de inspección de la DIGEIG para la apertura de la OAI.	100%	100%
	2.4.2.3 - Gestionar el diseño del subportal de Transparencia de la DGJP de acuerdo a los estándares de la DIGEIG.	100%	
2.4.3 - Habilitar un repositorio digital con el archivo físico de expedientes de jubilados y pensionados.	2.4.3.1 Definir la serie documental para los expedientes de jubilados y pensionados.	100%	100%
2.5 - Implementar un Sistema de Estadísticas de la gestión institucional.			100%
	2.5.1.4 Suministrar datos relevantes sobre conformación de la nómina, así como variaciones y/o eventos extraordinarios que incidan en la misma, trimestre abril-junio 2019.	100%	
	2.5.1.5 Gestionar y validar las estadísticas recibidas desde la SIPEN correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP,	100%	



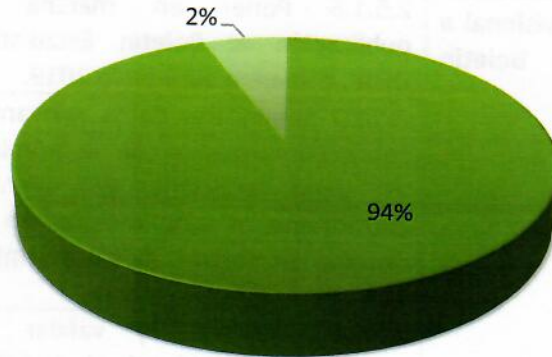


2.5.1 - Desarrollar una fuente de información y estadísticas primarias del Sistema Previsional a Cargo del Estado- Boletín Trimestral DGJP.	trimestre abril-junio 2019.	
	2.5.1.6 Poner en marcha la publicación el Boletín Estadístico DGJP, trimestre abril-junio 2019.	100%
	2.5.1.7 Suministrar datos relevantes sobre conformación de la nómina, así como variaciones y/o eventos extraordinarios que incidan en la misma, trimestre julio-septiembre 2019.	100%
	2.5.1.8 Gestionar y validar las estadísticas recibidas desde la SIPEN correspondientes al Sistema de Reparto, para el Boletín Estadístico y Memoria Institucional DGJP, trimestre julio-septiembre 2019.	100%
	2.5.1.9 Poner en marcha la publicación el Boletín Estadístico DGJP, trimestre julio-septiembre 2019.	100%

Foco Estratégico 3: Calidad de Servicios

Para el periodo evaluado, bajo este foco estuvieron programadas seis (6) actividades de las cuales se desplegaron diecinueve (19) sub-actividades que contribuyeron con el nivel de avance de las tres (3) iniciativas estratégicas enmarcadas bajo este foco. Durante el periodo, el promedio de cumplimiento fue de 94%.

Calidad de Servicio



Iniciativas Programadas con incidencia durante el período indicado

3.1- Desarrollo de una cultura de calidad enfocada en la mejora continua a fin de garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos.

3.2- Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Servicios al Ciudadano.

3.3- Gestionar beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.

Avances Actividades y Sub-Actividades programadas para el periodo

3.1- Desarrollo de una cultura de calidad enfocada en la mejora continua a fin de garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos.			90%
Actividades	Sub-Actividades	% Logrado	% Promedio
3.1.1- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en el ciclo	3.1.1.2 Estandarizar los tiempos de trámites y servicios.	50%	90%
	3.1.1.4 Establecer mecanismos de monitoreo y control de los atributos de calidad establecidos.	100%	
	3.1.1.5 Monitorear los indicadores de calidad (avances 2019).	100%	
	3.1.1.5.1 Elaborar informe de monitoreo de los indicadores de		



PDCA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) para optimizar los procesos de la DGJP.	calidad cuatrimestre sept-dic.		
	3.1.1.7 Realizar autoevaluación mediante el Modelo de marco Común de Evaluación (CAF).	100%	
	3.1.1.8 Implementar la Carta Compromiso al Ciudadano de la DGJP.		
	3.1.1.8.2 Gestionar la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano ante el Ministerio de Administración Pública (MAP). 3.1.1.8.3 Difundir ante los grupos de interés la Carta Compromiso al Ciudadano a través de los medios de comunicación establecidos.	100%	
3.2- Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Servicios al Ciudadano			92%
3.2.1- Habilitar nuevo centro de servicios con estructura física y condiciones adecuada al público de la DGJP	3.2.1.2 Completar mudanza, primera fase: áreas administrativas.	100%	
	3.2.1.3 Completar mudanza, segunda fase: adecuación de espacio para el archivo físico.	100%	100%
	3.2.1.4 Completar mudanza, tercera fase: área de Atención al Público.	100%	
3.2.2- Aperturar oficinas regionales en puntos estratégicos previamente evaluados de acuerdo a la demanda de servicios y las necesidades de los usuarios.	3.2.2.1 Establecer puntos estratégicos para apertura de oficinas regionales y/o puntos de atención.	100%	
	3.2.2.2 Definir un programa de apertura de oficinas regionales, atendiendo el orden de prioridad establecidos con los puntos estratégicos identificados.	100%	100%
	3.2.3.2 Habilitar Call Center con un personal técnico calificado y las herramientas necesarias. 3.2.3.2.1 Dotar el área de Call		

3.2.3 - Reforzar el Sistema de prestación de servicios No presenciales	Center con los equipos y herramientas técnicas necesarios para su debido funcionamiento. 3.2.3.2.2 Completar la plantilla del personal requerido para satisfacer la demanda de servicios No presenciales.	75%	75%
3.3- Gestionar beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.			100%
3.3.1 - identificar y afianzar la interacción de la DGJP con sus respectivos grupos de interés.	3.3.1.3 Establecer protocolo de evaluación de la satisfacción de los grupos de interés.	100%	
3.3.2 - Gestionar alianzas estratégicas orientadas a obtener beneficios a favor de jubilados y pensionados	3.3.2.1 Concretizar acuerdos interinstitucionales a favor de los pensionados con grupos de interés relevantes.	100%	100%
	3.3.2.2 Publicar a través de todos los medios habilitados los beneficios acordados.	100%	

Foco Estratégico 4: Comunicación Institucional

Para el período evaluado bajo este foco estratégico estuvieron programadas tres (3) actividades de las cuales se desplegaron diez (10) sub-actividades que contribuyeron con el nivel de avance de la iniciativa estratégica enmarcada bajo este foco. Durante el periodo, el promedio de cumplimiento fue de 93%.



Comunicación Institucional



Iniciativas Programadas con incidencia durante el período indicado

4.1- Ampliar y optimizar los canales y las herramientas de la comunicación interna y externa.

Avances Actividades y Sub-Actividades programadas para el periodo

4.1- Ampliar y optimizar los canales y las herramientas de la comunicación interna y externa.			93%
Actividades	Sub-Actividades	% de Avance	% Promedio
4.1.1- Ampliar los canales de comunicación interna y externa de la DGJP, con la finalidad de dar a conocer informaciones generales del quehacer institucional e incrementar la presencia en los distintos medios de comunicación.	4.1.1.2 Diseñar e implementar el Sistema de Intercambio de Información Interdepartamental.	70%	79%
	4.1.1.3 Diseñar Manual de Identidad Visual de la DGJP, alineado al MH y vinculada al SDSS.	85%	
	4.1.1.5 Organizar eventos con la participación de los grupos de interés para mostrar avances y logros de la gestión institucional 2019.	100%	
	4.1.1.6 Organizar eventos con la participación de los grupos de	100%	



	interés para mostrar avances y logros de la gestión institucional 2019.		
	4.1.1.9 Coordinar con la agenda gubernamental las fechas asignadas para las campañas promocionales del Estado e incluir informaciones de la DGJP.	40%	
4.1.2- Elaborar y publicar cápsulas informativas del sistema previsional, así como gestiones de la DGJP.	4.1.2.5 Recopilar y redactar contenido de cápsula informativa correspondiente al trimestre julio-septiembre 2019.	100%	100%
	4.1.2.6 Publicar capsula informativa correspondiente al trimestre julio-septiembre 2019	100%	
	4.1.2.7 Recopilar y redactar contenido de cápsula informativa correspondiente al trimestre octubre-diciembre 2019.	100%	
	4.1.2.8 Publicar cápsula informativa correspondiente al trimestre octubre-diciembre 2019.	100%	
4.1.3 - Definir estrategias de comunicación efectiva para informar a los ciudadanos cuando hayan sido beneficiados con Decretos de nuevas pensiones y/o reajustes.	4.1.3.1 Definir protocolo de comunicación para beneficiarios de decreto.	100%	100%

Paola Lora
Paola Lora

Encargada Dpto. Planificación y Desarrollo