



**Ier. Informe de Avance en la Implementación
del Plan de Mejora Institucional con base en el
Modelo CAF
(Common Assessment Framework)**

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Desarrollo Institucional
Junio de 2024

Contenido

Resumen Ejecutivo3

Criterio 1: Liderazgo.....4

Subcriterio 1.2 - Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua4

Criterio 5: Procesos.....5

Subcriterio 5.1 - Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los
ciudadanos clientes.....5

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes 15

Subcriterio 6.2 - Mediciones de rendimiento con relación a resultados en materia de
transparencia, accesibilidad e integridad..... 15

Criterio 7: Resultados en las Personas 17

Subcriterio 7.1 - Mediciones de la percepción en relación con la percepción global de las
personas..... 17

Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento 19

Subcriterio 9.2 - Resultados internos: nivel de eficiencia 19

Seguimiento Avances del Plan de Mejora Institucional 2024 20

Resumen Ejecutivo

El presente documento responde al primer informe del Plan de Mejora Institucional de la Superintendencia de Pensiones para el período 2024, mostrándose los avances en la implementación de las iniciativas programadas.

El Plan de Mejora Institucional de esta Superintendencia está basado en la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. Para ello se estudiaron los nueve (9) criterios que componen el referido modelo, a partir de los hallazgos identificados en el análisis, se priorizaron nueve (9) áreas de mejoras que se adhieren a cinco (5) criterios que se muestran en este informe, constituyendo un considerable avance a nivel de sistema y controles internos.

Podemos resaltar el cierre satisfactorio de seis (6) del total de ocho (8) hallazgos identificados; los mismos corresponden a diversos criterios que desglosamos en este documento, brindando detalles de las acciones que se tomaron para su cumplimiento. Con la aplicación de estas mejoras a nuestros procesos, evidenciamos el compromiso que mantiene la entidad con una gestión enfocada en la calidad de los servicios y la mejora continua, con el fin de lograr los objetivos institucionales e impactar de manera positiva a los ciudadanos.

Criterio I: Liderazgo

Subcriterio 1.2 - Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua:

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** el documento que contiene el Plan de Prensa y Comunicaciones es general y podría ser más específico, estableciendo los objetivos y metas en conjunto a las estrategias a implementar.
2. **Acción realizada:** formulación, remisión y socialización del Plan de Comunicación y Relaciones Públicas 2024.
3. **Evidencias:**

Pantalla No.1:



Pantalla No. 2:

De: Berioska Sánchez Morató <bsanchez@sipen.gov.do>

Enviado el: jueves, 18 de abril de 2024 4:54 p. m.

Para: Zolla Lisette Martínez Sánchez <zmartinez@sipen.gov.do>; Freddy R. Torres Arias <frtorres@SIPEN.onmicrosoft.com>; Wanda Yosayda Ramos Rosario <wramos@sipen.gov.do>

Asunto: FW: Plan COM 2024

Buenas tardes.

Les comparto el plan de comunicación aprobado por el Superintendente con las modificaciones sugeridas por él ya aplicadas y con un plan de acción que incluye las oportunidades de mejora señaladas por [@Freddy R. Torres Arias](#).

Ver documento anexo.

Cualquier duda, estoy a la orden.

Saludos,

Berioska



Berioska Sánchez Morató
Asesora de Comunicación
Departamento de Comunicación

Ave. Mexico #30 Gazcue, Santo Domingo, R.D.
T. 809 688 0018 Ext: 6002.
www.sipen.gov.do | bsanchez@sipen.gov.do



Criterio 5: Procesos

Subcriterio 5.1 - Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos clientes:

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** Aún no se realiza la carga de la Matriz de Riesgos con el estatus de las diversas acciones para mitigarlos en la Plataforma de Gestión de Riesgos.
2. **Acción realizada:** habilitación vía Intranet de nueva plataforma del Sistema de Administración de Riesgos. A los fines, fue cargada toda la información contenida en las matrices manuales.
3. **Evidencias:**

Pantalla No.1:

The screenshot displays the 'Sistema de Administración de Riesgos' interface. The main content area is titled 'Riesgos por direcciones' and shows a grid of 14 directional units. The units are arranged in a 5x3 grid, with the last cell empty. The units listed are:

- DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
- DIRECCIÓN DE CONTROL DE INVERSIONES
- DIRECCIÓN DE CONTROL DE BENEFICIOS
- DIRECCIÓN DE CONTROL OPERATIVO
- DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE
- DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES
- DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
- DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
- CONTRALORIA
- DIRECCIÓN JURÍDICA
- DIRECCIÓN DE LA STCCRYU
- OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)

Pantalla No. 2:

The screenshot displays the 'Sistema de Administración de Riesgos' interface showing a list of risks. The main content area is titled 'Riesgos' and shows a table with the following columns: CÓDIGO, PROCESO, RIESGO POTENCIAL, NIVEL DEL RIESGO INHERENTE, NIVEL DEL RIESGO RESIDUAL, NIVEL DE EFECTIVIDAD, and OPCIONES. The table contains three rows of risk data:

CÓDIGO	PROCESO	RIESGO POTENCIAL	NIVEL DEL RIESGO INHERENTE	NIVEL DEL RIESGO RESIDUAL	NIVEL DE EFECTIVIDAD	OPCIONES
DTI-02	Gestión de Tecnología de la información y Comunicación	Incumplimiento de la Planificación de Proyectos de Desarrollo.	Riesgo Importante	Riesgo Importante	Buena	Editar
DTI-03	Gestión de Tecnología de la información y Comunicación	Desarrollo no cumple la funcionalidad prevista según los requisitos del usuario.	Riesgo Moderado	Riesgo Moderado	Buena	Editar
DTI-04	Gestión de Tecnología de la información y Comunicación	Seguimiento Insatisfacción de los software desarrollados.	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Buena	Editar

Pantalla No. 3:

Sistema de Administración de Riesgos Martir Juan Lorenzo

Martir Juan Lorenzo

REGRESAR

Registro de riesgos

PROCESO QUE LO GENERA:
 Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación

DEPENDENCIA:
 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

DEPARTAMENTO:
 Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas

TIPO DE RIESGO:
 Riesgo Operativo

CÓDIGO:
 DTI-02

RIESGO POTENCIAL:
 Incumplimiento de la Planificación de Proyectos de Desarrollo.

RIESGO INHERENTE

PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJACIÓN DE RIESGO	NIVEL DEL RIESGO INHERENTE
2	3	6	Riesgo Importante

EFFECTIVIDAD DEL CONTROL

NIVEL DE AUTOMATIZACIÓN	PERIODICIDAD DE APLICACIÓN	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL	DOCUMENTADO
Semiautomatizado	Permanente	Bueno	Si

Pantalla No. 4:

Archivo Mensaje Ayuda Grupo

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Responder Responder a todos Compartir con Teams Todas las aplicaciones Mover a ? Correo electrónico... Responder y el... Al jefe Listo Crear nuevo Mover Mover Asignar directa... Marcar como no leído Categorizar Etiquetas Seguir Edición Leer en voz alta Inmersivo Traducir Idioma Zoom Responder con consulta de horarios Buscar horas Complemento

RE: prueba sistema de riesgos

Freddy Rainier Torres Arias
 Para: Concepción María Muñiz Marte
 CC: Calidad

Buenas Estimada,
 Pasémoslo a producción.
 Sí,

Freddy R. Torres
 Encargado Del Departamento de Calidad en la Gestión
 Dirección de Planificación y Desarrollo
 Ave. Mexico #30 Gazcue, Santo Domingo, R.D.
 T. 809.688.0018 Ext. 4000.
freddy@sipen.gov.do

De: Concepción M. Muñiz Marte <cmuniz@sipen.gov.do>
 Enviado el: lunes, 8 de abril de 2024 10:15 a. m.
 Para: Freddy R. Torres Arias <frtorres@sipen.onmicrosoft.com>
 Asunto: FW: prueba sistema de riesgos

Freddy

Tienen otras observaciones al sistema?? Si no, para poder realizar el pase a producción.

Saludos,

Concepción Muñiz Marte
 Enc. Depto. Desarrollo e Implementación de Sistemas
 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación


miércoles 17/4/2024 4:02 p. m.

Hallazgo según el autodiagnóstico: la institución ha incursionado en 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. Es necesario incluir estos procesos de manera formal en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), incluyendo procedimientos, controles e indicadores según sea aplicable.


1. **Acción realizada:** documentación, socialización y puesta a disposición en el Sistema de Administración de Documentos (SAD) de los procesos de la Dirección de Control de Beneficios referentes a supervisión de Beneficios por Vejez y Cesantía por edad avanzada al igual que el de Supervisión de Solicitudes de Devolución de saldo CCI por Enfermedad Terminal. Adicionalmente, fue modificado el Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Evidencias:

Pantalla No.1:

	Código: DCB-FP-004	
	Versión No.: 01	
	Página 1 de 4	
FICHA DESCRIPTIVA DE PROCESO		
SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE SALDO CCI POR ENFERMEDAD TERMINAL		
 Supervisión de Solicitudes de Devolución de Saldo CCI por Enfermedad Terminal 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado Departamento Secretaría de la Comisión Técnica sobre Discapacidad	Director de Control de Beneficios	Coordinador Administrativo y Financiero
<small>Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y solo sirve para consulta.</small>		

Pantalla No.2:


	Código: DCB-FP-005
	Versión No.: 01
	Página 1 de 3
FICHA DESCRIPTIVA DE PROCESO	
SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIONES POR VEJEZ	

Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Vejez

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado Departamento de Prestaciones	Director de Control de Beneficios	Coordinador Administrativo y Financiero

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.

Pantalla No.3:


	Código: DCB-FP-006
	Versión No.: 01
	Página 1 de 3
FICHA DESCRIPTIVA DE PROCESO	
SUPERVISIÓN SOLICITUDES DE BENEFICIOS POR CESANTÍA POR EDAD AVANZADA	

Supervisión Solicitudes de Beneficios por Cesantía por Edad Avanzada

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado Departamento de Prestaciones	Director de Control de Beneficios	Coordinador Administrativo y Financiero

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.

Pantalla No.4:

	Código: DCB-IT-010
	Versión No.: 01
	Página 1 de 6


INSTRUCTIVO
REVISIÓN DE EXPEDIENTES SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE SALDO
CCI POR ENFERMEDAD TERMINAL

**Revisión De Expedientes Solicitudes De Devolución De Saldo
CCI Por Enfermedad Terminal**

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Encargado Departamento Secretaría de la Comisión Técnica sobre Discapacidad	Director Control de Beneficios	Director Control de Beneficios

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.

Pantalla No.5:

	Código: DCB-LI-005
	Versión No.: 1
	Página 1 de 3


FORMATO
LISTA DE CHEQUEO SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES DEVOLUCION DE
SALDO CCI POR ENFERMEDAD TERMINAL

**Lista De Chequeo Supervisión De Solicitudes Devolución De
Saldo CCI Por Enfermedad Terminal**


Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Encargado Departamento Secretaría de la Comisión Técnica sobre Discapacidad	Director Control de Beneficios	Director Control de Beneficios

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.


Pantalla No.6:

	Código: DCB-LI-006						
	Versión No.: 1						
	Página 1 de 4						
FORMATO							
LISTA DE CHEQUEO SUPERVISION DE SOLICITUDES DE PENSION POR VEJEZ Y POR CESANTIA POR EDAD AVANZADA.							
<p>Lista De Chequeo Supervisión De Solicitudes De Pensión Por Vejez y Por Cesantía Por Edad Avanzada.</p>							
<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Elaborado por</td> <td style="text-align: center;">Revisado por</td> <td style="text-align: center;">Aprobado por</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Encargado Departamento de Prestaciones</td> <td style="text-align: center;">Director Control de Beneficios</td> <td style="text-align: center;">Director Control de Beneficios</td> </tr> </table>		Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Encargado Departamento de Prestaciones	Director Control de Beneficios	Director Control de Beneficios
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por					
Encargado Departamento de Prestaciones	Director Control de Beneficios	Director Control de Beneficios					
<small>Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.</small>							

Pantalla No.7:

	Código: DCB-PR-006						
	Versión No.: 01						
	Página 1 de 10						
PROCEDIMIENTO							
SUPERVISION SOLICITUDES DE DEVOLUCION DE SALDO CCI POR ENFERMEDAD TERMINAL							
<p>Supervisión Solicitudes de Devolución de Saldo CCI por Enfermedad Terminal</p>							
<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Elaborado por</td> <td style="text-align: center;">Revisado por</td> <td style="text-align: center;">Aprobado por</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Encargado Departamento Secretaría de la Comisión Técnica sobre Discapacidad</td> <td style="text-align: center;">Director Control de Beneficios</td> <td style="text-align: center;">Coordinador Administrativo y Financiero</td> </tr> </table>		Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Encargado Departamento Secretaría de la Comisión Técnica sobre Discapacidad	Director Control de Beneficios	Coordinador Administrativo y Financiero
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por					
Encargado Departamento Secretaría de la Comisión Técnica sobre Discapacidad	Director Control de Beneficios	Coordinador Administrativo y Financiero					
<small>Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.</small>							

Pantalla No.8:



Código: DCB-PR-08
Versión No.: 01
Página 1 de 10

PROCEDIMIENTO

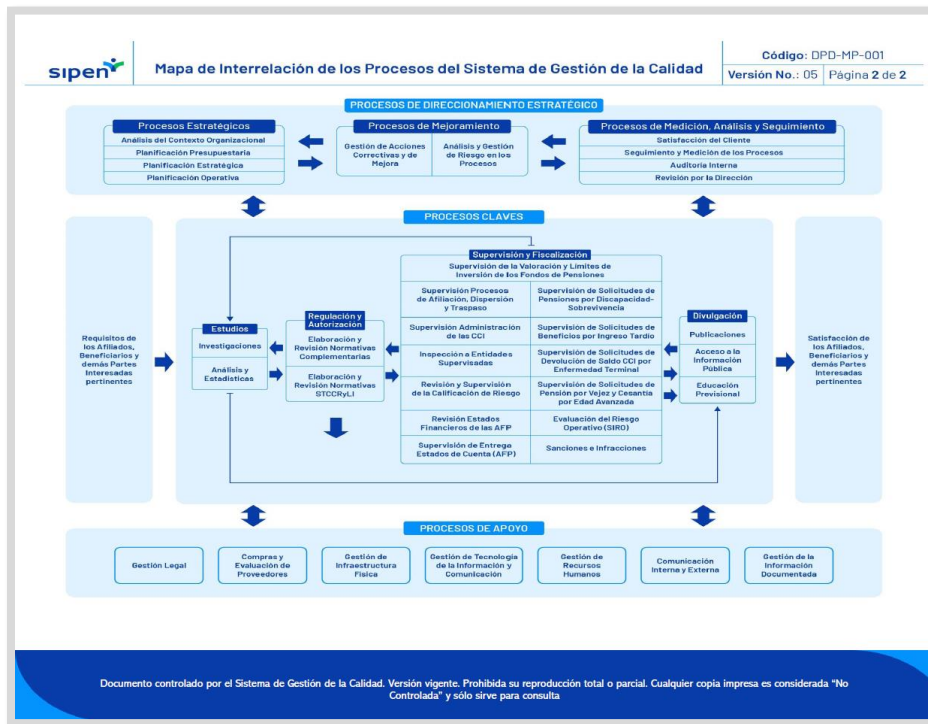
SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIONES POR CESANTIA POR EDAD AVANZADA

Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Cesantía por Edad Avanzada

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Encargado Departamento de Prestaciones	Director Control de Beneficios	Coordinador Administrativo y Financiero






Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.

Pantalla No.9:



Pantalla No.10:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

 Notificación de Calidad
Para  Carlos Augusto Hernández Aybar  Calidad  Zoila Lissette Martínez Sánchez
 Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Estimado (a),

La solicitud detallada más abajo ha sido aprobada por: **Freddy Torres**

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1143	16/02/2024 04:14 PM	DCB-FP-004	FICHA DESCRIPTIVA DE PROCESO SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE SALDO CCI POR ENFERMEDAD TERMINAL	Creación	Se realizó revisión del documento según ameritaba la creación del nuevo proceso.

Por favor, proceder a validar la versión en formato .pdf dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD) para entonces someter a firma de revisión / aprobación, según corresponda.

Tomar en consideración que para este proceso dispone de un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de su solicitud.

Pantalla No.11:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

 Notificación de Calidad
Para  Carlos Augusto Hernández Aybar  Calidad  Zoila Lissette Martínez Sánchez
 Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Estimado (a),

La solicitud detallada más abajo ha sido aprobada por: **Freddy Torres**


Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1144	16/02/2024 04:18 PM	DCB-LI-005	LISTA DE CHEQUEO SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES DEVOLUCION DE SALDO CCI POR ENFERMEDAD TERMINAL	Creación	Se realizó revisión del documento según ameritaba la creación del nuevo proceso.

Por favor, proceder a validar la versión en formato .pdf dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD) para entonces someter a firma de revisión / aprobación, según corresponda.

Tomar en consideración que para este proceso dispone de un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de su solicitud.

Pantalla No.12:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

 Notificación de Calidad
Para  Carlos Augusto Hernández Aybar  Calidad  Zoila Lissette Martínez Sánchez
 Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Estimado (a),

La solicitud detallada más abajo ha sido aprobada por: **Freddy Torres**

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1145	16/02/2024 04:20 PM	DCB-PR-006	Procedimiento Supervisión Solicitudes de Devolución de Saldo CCI por Enfermedad Terminal	Creación	Se realizó revisión del documento según ameritaba la creación del nuevo proceso.

Por favor, proceder a validar la versión en formato .pdf dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD) para entonces someter a firma de revisión / aprobación, según corresponda.

Tomar en consideración que para este proceso dispone de un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de su solicitud.

Pantalla No.13:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

 Notificación de Calidad
Para  Carlos Augusto Hernández Aybar  Calidad  Zoila Lissette Martínez Sánchez
 Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Estimado (a),

La solicitud detallada más abajo ha sido aprobada por: **Freddy Torres**

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1146	16/02/2024 04:23 PM	DCB-IT-010	INSTRUCTIVO REVISIÓN DE EXPEDIENTES SOLICITUDES DE DEVOLUCION DE SALDO CCI POR ENFERMEDAD TERMINAL.	Creación	Se realizó revisión del documento según ameritaba la creación del nuevo proceso.

Por favor, proceder a validar la versión en formato .pdf dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD) para entonces someter a firma de revisión / aprobación, según corresponda.

Tomar en consideración que para este proceso dispone de un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de su solicitud.

Pantalla No.14:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

Notificación de Calidad
Para: Calidad

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Responder Responder a todos Remitar

Lunes 18/3/2024 8:44 p. m.

Estimado (a),

El documento asociado a la solicitud detallada debajo fue creado y ya se encuentra disponible para consulta dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD).

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1150	08/03/2024 04:27 PM	DCB-PR-008	Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Cesantía por Edad Avanzada	Creación	Se realizó revisión del documento para la integración del nuevo proceso.

Las razones de su creación es la siguiente:

Incorporación de los procesos de supervisión de las pensiones por vejez y por cesantía por edad avanzada al mapa de procesos.

Es recomendable que los usuarios, procedan de manera inmediata a su lectura, para evitar desconocimiento sobre los cambios aplicados al documento y/o creación del nuevo documento, ya que podría impactar de forma negativa sobre las operaciones del proceso.

Pantalla No.15:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

Notificación de Calidad
Para: Jorge Eduardo Rivas Cuesta; Calidad; Zola Lisette Martínez Sánchez

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Estimado (a),

La solicitud detallada más abajo ha sido aprobada por: **Freddy Torres**

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1151	08/03/2024 04:28 PM	DCB-FP-005	Ficha Descriptiva de Proceso Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Vejez	Creación	Se realizó revisión del documento para la integración del nuevo proceso.

Por favor, proceder a validar la versión en formato .pdf dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD) para entonces someter a firma de revisión / aprobación, según corresponda.

Tomar en consideración que para este proceso dispone de un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de su solicitud.

Pantalla No.16:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

Notificación de Calidad
Para: Calidad

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Responder Responder a todos Remitar

Lunes 18/3/2024 8:44 p. m.

Estimado (a),

El documento asociado a la solicitud detallada debajo fue creado y ya se encuentra disponible para consulta dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD).

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1152	08/03/2024 04:30 PM	DCB-FP-006	Ficha Descriptiva de Proceso Supervisión de Solicitudes de Pensiones por Cesantía por Edad Avanzada	Creación	Se realizó revisión del documento para la integración del nuevo proceso.

Las razones de su creación es la siguiente:

Incorporación de los procesos de supervisión de las solicitudes de pensiones por vejez y por cesantía por edad avanzada al mapa de procesos.

Es recomendable que los usuarios, procedan de manera inmediata a su lectura, para evitar desconocimiento sobre los cambios aplicados al documento y/o creación del nuevo documento, ya que podría impactar de forma negativa sobre las operaciones del proceso.

Pantalla No.17:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

Notificación de Calidad
Para: Jorge Eduardo Rivas Cuesta; Calidad; Zola Lisette Martínez Sánchez

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Estimado (a),

La solicitud detallada más abajo ha sido aprobada por: **Freddy Torres**

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1154	11/03/2024 10:04 AM	DCB-LI-006	Lista de Chequeo Supervisión de Solicitudes de Pensión por Vejez y por Cesantía por Edad Avanzada	Creación	Se realizó revisión del documento para la integración del nuevo proceso.

Por favor, proceder a validar la versión en formato .pdf dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD) para entonces someter a firma de revisión / aprobación, según corresponda.

Tomar en consideración que para este proceso dispone de un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de su solicitud.

Pantalla No.18:

Notificación de Recepción Solicitud de Modificación

Notificación de Calidad
Para: Zola Lisette Martínez Sánchez; Calidad

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Estimado (a),

La solicitud detallada más abajo ha sido aprobada por: **Freddy Torres**

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1138	03/01/2024 03:57 PM	DPD-MP-001	Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Modificación	Se realizó la revisión del documento según los cambios solicitados.

Por favor, proceder a validar la versión en formato .pdf dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD) para entonces someter a firma de revisión / aprobación, según corresponda.

Tomar en consideración que para este proceso dispone de un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de su solicitud.

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** en la ficha descriptiva de procesos para el proceso “Compras” (DAF-FP-001), en su punto de documentos relacionados, se observa una discrepancia con el código de dicha ficha “Manual de Compras y Contrataciones de bienes y servicios” (DAF-MA-001); en el intranet figura con el código de (DAF-MA-004) “Manual de Compras y Contrataciones de bienes y servicios”.
2. **Acción realizada:** modificación, socialización y habilitación en el Sistema de Administración de Documentos de la ficha descriptiva DAF-FP-001.
3. **Evidencias:**

Pantalla No.1:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

Notificación de Calidad
Nota: "Calidad"
¡No se debe hacer clic para descargar imágenes. Para ayudar a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

miércoles 10/10/2023 3:07 p. m.

Responder Responder a todos Reenviar

Estimado (a),

El documento asociado a la solicitud detallada debajo fue modificado y ya se encuentra disponible para consulta la versión 2 dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD).

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1116	08/09/2023 04:36 PM	DAF-FP-001	Compras	Modificación	Se hizo revisión del documento según los cambios solicitados.


Entre los cambios aplicados están los siguiente:

Descripción del Cambio

En la ficha Descriptiva de procesos para el proceso "Compras" (DAF-FP-001), en su punto de documentos relacionados, se observa una discrepancia con el código de dicha ficha "Manual de Compras y Contrataciones de bienes y servicios" (DAF-MA-001), en el intranet figura con el código de (DAF-MA-004) "Manual de Compras y Contrataciones de bienes y servicios". También fueron descritos los Indicadores asociados a este proceso, en el punto 11. Indicadores de Desempeño.

Es recomendable que los usuarios, procedan de manera inmediata a su lectura, para evitar desconocimiento sobre los cambios aplicados al documento y/o creación del nuevo documento, ya que podría impactar de forma negativa sobre las operaciones del proceso.

Pantalla No.2:

	Código: DAF-FP-001	
	Versión No.: 01	
	Página 1 de 3	
FICHA DESCRIPTIVA DE PROCESO COMPRAS		
<p>Compras</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado Departamento de Compras y Contrataciones	Director Administrativo y Financiero	Coordinador Administrativo Financiero
<small>Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.</small>		

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

Subcriterio 6.2 - Mediciones de rendimiento con relación a resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad:

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** el Procedimiento de Elaboración de Boletines ha tenido cambios y se ha decidido eliminar el boletín en su versión impresa. El procedimiento DDE-PR-001 todavía no ha sido actualizado en ese sentido.
2. **Acción realizada:** modificación y habilitación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD) del procedimiento DDE-PR-001 (1era. etapa actualización).

3. Evidencias:

Pantalla No.1:

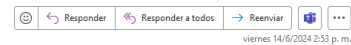
RV: Socialización de Documentos Disponibles en la Plataforma del SAD



Martir Juan Lorenzo Quezada

Para Paola Sabrina Lora Bastardo

CC Ina Karina Ramirez Niny Carmen Rafaela Pichardo Casasnovas



viernes 14/6/2024 2:53 p. m.

Saludos estimada,

Como parte del proceso de revisión periódico de los documentos del Sistema de Administración Documentos (SAD), fueron remitidos al director de estudio, todos los procedimientos, instructivos, fichas descriptivas de procesos, políticas generales y otros documentos controlados para fines de ser revisados y actualizada la información en caso de ameritarlo. En el correo de la parte inferior observara lo mismo, dentro de estos documentos se encuentra el procedimiento del Boletín Estadístico Trimestral (DDE-PR-001), el cual fue vinculado al plan de mejora 2024.

Para fines de conocimientos, Quedamos a la disposición.



Martir Juan Lorenzo Quezada
Analista Junior Departamento de Calidad En la Gestión
División de Planeación y Desarrollo
Av. Héroes #323 Casaca, Santo Domingo, R.D.
T. 809 488 0014 Ext. 4001
CONTACTOS: 809 488 0014 | 809 488 0014
CONTACTOS: 809 488 0014 | 809 488 0014

De: notificacion_calidad <notificacion_calidad@sipen.gov.do>

Enviado el: jueves, 13 de junio de 2024 2:53 p. m.

Para: seccion Maria Grand Inocencio <seccion@sipen.gov.do>

CC: calidad <calidad@sipen.gov.do>

Asunto: Socialización de Documentos disponibles en la Plataforma del SAD

Estimado (a): Dirección de Estudios,

Los documentos presentados a continuación, están disponibles para su consulta y/o revisión. En caso de que requieran modificación favor completar con un SI en la Columna **Requiere Modificación**. Los mismos son requeridos para la operatividad de sus procesos.

Código	Nombre Documento	Versión	Fecha de Revisión	Visualizar	Requiere Modificación
DDE-PR-002	Serie de Investigaciones y Documentos de Trabajo SIPEN	5	20/12/2023	Ver	
DDE-PP-002	Serie de Investigaciones y Documentos de Trabajo SIPEN	4	20/12/2023	Ver	
DDE-PR-004	Gestión de la Escuela Previsional	3	06/10/2023	Ver	
DDE-IT-002	Notas Sobre Pensiones	5	31/08/2023	Ver	
DDE-PR-001	Boletín Estadístico Trimestral	9	31/08/2023	Ver	
DDE-PR-001	Boletín Estadístico Trimestral	9	31/08/2023	Ver	
DDE-PP-003	Evaluación de Riesgo Operativo (SIRO)	3	31/08/2023	Ver	
DDE-PP-001	Análisis y Estadísticas	3	31/08/2023	Ver	
DDE-PR-003	Supervisión de Riesgo Operativo de las Administradoras de Fondos de Pensiones	3	31/08/2023	Ver	
DDE-PR-001	Boletín Estadístico Trimestral	9	31/08/2023	Ver	
DDE-PR-001	Boletín Estadístico Trimestral	9	31/08/2023	Ver	
DDE-IT-001	Resumen Estadístico Previsional	7	31/08/2023	Ver	

Pantalla No.2:

	Código: DDE-PR-001
	Versión No.: 09
	Página 1 de 8
PROCEDIMIENTO BOLETIN ESTADISTICO TRIMESTRAL	

Boletín Estadístico Trimestral

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Encargado Departamento de Análisis y Estadísticas	Director de Estudios	Coordinador Técnico

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y solo sirve para consulta.

Criterio 7: Resultados en las Personas

Subcriterio 7.1 - Mediciones de la percepción en relación con la percepción global de las personas:

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** en la Ficha Descriptiva de Procesos (OAI-FP-001) Oficina de Acceso a la Información Pública es recomendable realizar algunas mejoras en la redacción de párrafos y conceptos.
2. **Acción realizada:** modificación, socialización y habilitación en el Sistema de Administración de Documentos de la ficha de proceso OAI-FP-001.
3. **Evidencias:**

Pantalla No.1:

Notificación de Recepción Solicitud de Creación

Para: Calidad

Notificación de Calidad

Responder Responder a todos Reemitir

Estimado (a),

El documento asociado a la solicitud detallada debajo fue modificado y ya se encuentra disponible para consulta la versión 2 dentro del Sistema de Administración de Documentos (SAD).

Núm. Control	Fecha de Solicitud	Código	Nombre del Documento	Tipo de Solicitud	Comentario
SCD-1118	20/09/2023 10:25 AM	OAI-FP-001	Acceso a la Información Pública	Modificación	Se hizo revisión del documento según los cambios solicitados.

Entre los cambios aplicados están los siguiente:

Descripción del Cambio
La entrada se redefinió como una solicitud por los usuarios de los servicios del portal en línea

Es recomendable que los usuarios, procedan de manera inmediata a su lectura, para evitar desconocimiento sobre los cambios aplicados al documento y/o creación del nuevo documento, ya que podría impactar de forma negativa sobre las operaciones del proceso.

Pantalla No.2:

	Código: OAI-FP-001	
	Versión No.: 02	
	Página 1 de 3	
FICHA DESCRIPTIVA DE PROCESO		
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		
Acceso a la Información Pública		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado Oficina de Acceso a la Información Pública	Superintendente	Superintendente
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Versión vigente. Prohibida su reproducción total o parcial. Cualquier copia impresa es considerada "No Controlada" y sólo sirve para consulta.		

1. **Hallazgo según el autodiagnóstico:** aún no se efectúan las correcciones a la Mesa de Ayuda del Departamento de Servicios Generales, por lo que, no se ha realizado la medición de la satisfacción.

2. **Acción realizada:** programación de tarea que se ejecuta todos los días generando un correo recordatorio de que la encuesta de satisfacción debe ser completa. A los fines, la encuesta de satisfacción ha sido definida como obligatoria una vez que se concluye el servicio solicitado.

3. Evidencias:

Pantalla No.1:

De: Concepcion M. Muñiz Marte <cmuniz@sipen.gov.do>
 Enviado el: lunes, 5 de febrero de 2024 9:32 a. m.
 Para: Rainiry Sayaray Dipre Pacheco <rdipre@sipen.gov.do>
 Asunto: FW: OM 121 Oportunidad de Mejora

Rainiry

Colocamos una tarea para que se ejecute todos los días a las 9:15 am, con un correo recordatorio para que sea completada la encuesta. Esta tarea enviará el correo mientras no haya completado la encuesta.

Puedes verificar, si te ha llegado el correo de la solicitud que tienes y que dejamos pendiente por completar.

Saludos,



Concepción Muñiz Marte
 Enc. Dpto. Desarrollo e Implementación de Sistemas
 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Ave. México #30, Gazcue, Santo Domingo, R.D.
 T. 809.688.0018 Ext.: 3020
www.sipen.gob.do | cmuniz@sipen.gov.do



Pantalla No.2:

Encuesta Nivel de Satisfacción Servicios Generales

Solicitud	Fecha de Creación	Solicitante	Resuelto	Servicio	Rapidez	Calidad	Amabilidad	Nivel de Satisfacción	Observaciones	Atendida Por
70455	2024-01-04 09:25:47.000	Jorge Rivas	SI	Mov. Moviliario	Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Martin Betances
70458	2024-01-04 09:25:25.000	Javier León	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Muy bueno		Martin Betances
70478	2024-01-04 09:10:08.000	Franklin Martínez	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Valentin Lapaix
70493	2024-01-04 09:09:51.000	Ivan De Jesus Gomez Garcia	SI		Lento	Excelente	Excelente	Excelente		Martin Betances
70534	2024-01-04 09:09:34.000	Zoila Martínez	SI	Limpieza	Moderadamente rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Pedro Concepcion
70583	2024-01-05 11:38:27.000	Magdalena Duran	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Martin Betances
70605	2024-01-08 11:10:02.000	Wanda Ramos	SI	Limpieza	Rapido	Bueno	Bueno	Muy bueno		JOSE MERCEDES
70732	2024-01-15 15:04:35.000	Rhoden De León	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Martin Betances
70772	2024-01-17 16:23:22.000	Franklin Martínez	SI	Mov. Moviliario	Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		AMADO ANTONIO POZO
70809	2024-01-19 11:24:17.000	Patricia Lora	SI	Limpieza	Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		ROSANNA FELIZ
70810	2024-01-19 11:25:09.000	Rainiry Sayaray Dipre Pacheco	SI	Limpieza	Rapido	Bueno	Bueno	Muy bueno		ROSANNA FELIZ
70813	2024-01-19 11:25:29.000	Channy Liranzo	SI	Limpieza	Rapido	Aceptable	Excelente	Regular		ROSANNA FELIZ
70814	2024-01-19 11:25:44.000	Otoniel Medina	SI		Lento	Aceptable	Bueno	Regular		AMADO ANTONIO POZO
70816	2024-01-19 11:26:11.000	Martir Juan Lorenzo Quezada	SI	Limpieza	Rapido	Excelente	Bueno	Muy bueno		ROSANNA FELIZ
70841	2024-01-22 11:37:14.000	Heidy Curiel	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Martin Betances
70895	2024-01-24 16:55:10.000	Leybi Flores	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Pedro Concepcion
70897	2024-01-24 16:54:47.000	Mario Bienvenido Rubiera Cresp	SI		Moderadamente rapido	Aceptable	Excelente	Regular		RAMIREZ ANDUIAR
70899	2024-01-24 16:54:22.000	Angelica Inoa	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Martin Betances
70952	2024-01-30 16:57:38.000	Maximo Luciano	SI		Rapido	Bueno	Excelente	Excelente		Martin Betances
71007	2024-02-01 15:01:01.000	Caridad Teresa Rodriguez Espail	SI	Mov. Moviliario	Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		RAMIREZ ANDUIAR
71012	2024-02-01 14:54:33.000	Leybi Flores	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Pedro Concepcion
71015	2024-02-01 17:01:50.000	Franklin Martínez	SI	Mov. Moviliario	Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Martin Betances
71061	2024-02-09 13:47:00.000	Zoila Martínez	SI	Limpieza	Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		ROSANNA FELIZ
71132	2024-02-09 13:44:24.000	Francisco De Los Santos	SI		Moderadamente rapido	Bueno	Bueno	Muy bueno		RAMIREZ ANDUIAR
71196	2024-02-15 09:43:42.000	Carlos Hernandez	SI		Moderadamente rapido	Excelente	Excelente	Muy bueno		Martin Betances
71252	2024-02-16 16:56:21.000	Wanda Ramos	SI		Moderadamente rapido	Bueno	Excelente	Regular		JOSE MERCEDES
71429	2024-02-29 13:16:15.000	Oliver Ferreira	SI		Rapido	Excelente	Excelente	Excelente		Valentin Lapaix

Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento

Subcriterio 9.2 - Resultados internos: nivel de eficiencia:

- Hallazgo según el autodiagnóstico:** en el reporte generado por el Sistema de Mesa de Ayuda, se observa que los tickets que son reabiertos afectan el cálculo del tiempo promedio de respuesta (resultado que se coloca en la matriz de indicadores de desempeño). Cuando un ticket es reabierto, el sistema cuenta el tiempo en el que el ticket estuvo cerrado.
- Acción realizada:** rediseño del cálculo de los tiempos de los tickets que son reabiertos. Se asume como una debilidad la inclusión de este hallazgo dentro del Plan de Mejora 2024, puesto que este fue trabajado y resuelto previo al período que compromete las acciones del referido plan. Se tomarán las medidas de lugar durante el diseño y formulación del Plan de Mejora 2025.

3. Evidencias:

Pantalla No.1:

De: Lucía María Rosa Marte <lrosa@spen.gov.do>
Enviado el: miércoles, 1 de marzo de 2023 2:34 p. m.
Para: Luis Eduardo Valdez <lvaldez@spen.gov.do>; Concepción M. Muñiz <cmuniz@spen.gov.do>
CC: Freddy R. Torres Arias <ftrtores@spen.gov.do>; Calidad <calidad@spen.gov.do>
Asunto: Seguimiento OM-109 - Auditoría No. 18

Buenas tardes,

Luego de un cordial saludo, tengo a bien remitir las **oportunidades de mejora** generadas del último proceso de auditoría interna de fecha 26 y 27 de enero, se requiere documentar las **fechas de compromiso** y establecer las **acciones a ser implementada**.

Se le asigna como soporte al los **Sres. Alan Montilla y Lucía Rosa**, la fecha de compromiso para entregar es: **08 de Marzo, 2023**.

			Descripción	Dirección	Departamento	Responsable (s)	Acción	Fecha de Cierre
OM-109	Auditoría Interna No. 18	27/1/2023	En el reporte generado por el sistema de mesa de ayuda, se observa que los tickets que son reabiertos afectan el cálculo del tiempo promedio de respuesta (resultado que se coloca en la matriz de indicadores de desempeño). Cuando un ticket es reabierto, el sistema cuenta el tiempo en el que el ticket estuvo cerrado. Esto genera "picos".	Tecnología de la Información y Comunicación	Administración del Servicio TIC / Desarrollo de Sistemas	Luis E. Valdez / Concepción Muñiz		

Pantalla No.2:

De: Concepción M. Muñiz Marte <cmuniz@spen.gov.do>
Enviado el: lunes, 12 de junio de 2023 10:03 a. m.
Para: Freddy R. Torres Arias <ftrtores@spen.gov.do>
Asunto: RE: Seguimiento OM-109 - Auditoría No. 18

Si, ya está completada.

Saludos,

Concepción Muñiz Marte
Encargada de desarrollo e implementación de sistemas
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Tel: 809-688-0018 Ext.: 2716
Email: cmuniz@spen.gov.do
Ave. México No. 30, Guezac



De: Freddy R. Torres Arias <ftrtores@spen.gov.do>
Enviado el: lunes, 12 de junio de 2023 10:03 a. m.
Para: Concepción M. Muñiz Marte <cmuniz@spen.gov.do>
CC: Lucía María Rosa Marte <lrosa@spen.gov.do>; Maitir Juan Lorenzo Quezada <mlorenzo@spen.gov.do>
Asunto: RE: Seguimiento OM-109 - Auditoría No. 18

Buenas Estimada Conce,

déjenos saber si ya esta acción se completó?

Saludos,
Freddy

Seguimiento Avances del Plan de Mejora Institucional 2024:

Tareas	Responsable	Estado de Realización (Fecha)					Resultado Final (s/ objetivo previsto)	Comentarios
		0%	25%	50%	75%	100%		
<p>1. Gestionar la tramitación para modificar la Ficha Descriptiva de Procesos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI-FP-001).</p> <p>2. Revisión y validación de la Ficha Descriptiva de Procesos (OAI-FP-001) por el Depto. de Calidad en la Gestión.</p> <p>3. Carga y aprobación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD).</p> <p>4. Socialización de la Ficha Descriptiva de Procesos (OAI-FP-001).</p> <p>5. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.</p>	<p>Omar Gómez Departamento de la OAI</p>					100%	<p>La ficha de proceso OAI-FP-001 ya se encuentra disponible en el Sistema de Administración de Documentos (SAD) con las modificaciones planteadas, y socializada para fines de uso de sus responsables.</p>	<p>La ficha de proceso OAI-FP-001 está disponible desde 20/09/2023 en el SAD, por lo que la verificación de la eficacia del proceso concluyó los tres (3) meses de prueba contemplados.</p>
<p>1. Reunión con el Depto. de Servicios Generales para el levantamiento de la información para la elaboración de la Encuesta de Satisfacción de la Mesa de Ayuda.</p> <p>2. Establecer el método / ficha técnica para la aplicación de la encuesta y obligatoriedad del llenado de esta para el cierre del ticket del servicio ofrecido.</p> <p>3. Gestionar con el Depto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas, la automatización de la Encuesta de Satisfacción de la Mesa de Ayuda de Servicios Generales.</p> <p>4. Proceso de revisión y aprobación de los cambios solicitados al procedimiento.</p> <p>5. Revisión de la eficacia de la aplicación de la Encuesta de la Mesa de Ayuda de los Servicios.</p>	<p>Valentín Lapaix Departamento de Servicios Generales</p>					100%	<p>Este proceso fue ejecutado como una oportunidad de mejora, definida en nuestra matriz como la OM-121, y llevado a cabo de manera exitosa. La encuesta de satisfacción de la mesa de ayuda de servicios generales está definida como obligatoria una vez que se cierra el servicio solicitado a estos.</p>	<p>La oportunidad de mejora fue cerrada en fecha 5/02/2024, cabe resaltar que durante el período enero-diciembre 2023 se ejecutaron un total de 145 solicitudes de mesa de ayuda de las cuales solo se completaron 17 encuestas de satisfacción del servicio, en comparación al período enero-mayo del 2024 que se han recibido un total de 67 solicitudes de las cuales se han realizado 32 encuestas, esto evidenciando un aumento sustancial luego de la aplicación de la oportunidad de mejora.</p>

Tareas	Responsable	Estado de Realización (Fecha)					Resultado Final (s/ objetivo previsto)	Comentarios
		0%	25%	50%	75%	100%		
<p>1. Reunión con el Depto. de Calidad en la Gestión.</p> <p>2. Remisión de las mejoras a incluir en la plataforma de Gestión de Riesgos de los Procesos.</p> <p>3. Gestionar con el Depto. 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 estatus de las acciones de mejoras.</p> <p>4. Monitoreo y seguimiento a la eficacia de la implementación de la nueva mejora.</p>	<p>Freddy Torres Departamento de Calidad en la Gestión.</p>				75%		<p>La nueva plataforma del Sistema de Administración de Riesgos ya se encuentra disponible en INTRANET evidenciando el cumplimiento del objetivo planteado.</p>	<p>Esta implementación ha completado la carga de toda la información contenida en las matrices manuales, las cuales ahora serán gestionadas a través de esta plataforma. El Sistema de Administración de Riesgos se encuentra actualmente en la etapa de socialización con los entes responsables de cada proceso, con el fin de que se comprenda y ejecute. Por lo tanto, esperamos alcanzar el 100% de implementación en un corto período de tiempo.</p>
<p>1. Realizar la tramitación de la actualización del documento Plan de Prensa y Comunicaciones.</p> <p>2. Revisión y validación del documento Plan de Prensa y Comunicaciones por el Depto. de Calidad en la Gestión.</p> <p>3. Revisión y aprobación del documento Plan de Prensa y Comunicaciones por el Depto. de Comunicaciones.</p> <p>4. Socialización del documento Plan de Prensa y Comunicaciones.</p>	<p>Berioska Sánchez Departamento de Comunicaciones</p>					100%	<p>Este proceso fue ejecutado como una oportunidad de mejora, la misma definida en nuestra matriz como la OM-123 y ejecutada y cerrada de manera exitosa, la misma concluyó con la remisión del nuevo Plan de Prensa y Comunicaciones 2024.</p>	<p>La remisión del plan hacia las partes interesadas fue remitida en fecha 18/04/2024 y socializado para fines de conocimiento.</p>
<p>1. Reunión del Depto. de Calidad en la Gestión y con el Depto. de Administración de Servicios TIC.</p> <p>2. Gestionar con el Depto. de Administración de servicios TIC la remisión de la mejora a la plataforma de Mesa de Ayuda.</p> <p>3. Diseñar e implementar la mejora en el cálculo de los tiempos de los tickets reabiertos.</p> <p>4. Monitoreo y seguimiento a la eficacia de la implementación de la mejora de los cálculos de tickets reabiertos.</p>	<p>Luis Eduardo Valdez Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación</p>					100%	<p>La presente mejora fue abordada como una oportunidad de mejora definida en nuestra matriz bajo el código OM-109. Fue trabajada, ejecutada y cerrada de manera exitosa, concluyendo con el rediseño del cálculo de los tiempos de los tickets que son reabiertos.</p>	<p>La oportunidad de mejora fue cerrada en fecha 12/26/2023, con relación a su monitoreo y seguimiento para medir la eficacia de las acciones del indicador tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de soporte técnico se ha mantenido hasta la fecha en verde.</p>

Tareas	Responsable	Estado de Realización (Fecha)					Resultado Final (s/ objetivo previsto)	Comentarios
		0%	25%	50%	75%	100%		
<p>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 Depto. de Calidad en la Gestión.</p> <p>2. Revisión, validación de los procesos, procedimientos, controles e indicadores por el Depto. de Calidad en la Gestión.</p> <p>3. Revisión y corrección de los procesos, procedimientos, controles e indicadores por la Dirección de Control de Beneficios.</p> <p>4. Aprobación y carga en SAD.</p> <p>5. Socialización de los procesos, procedimientos, controles e indicadores creados en función de la Supervisión del Beneficio por Vejez y Cesantía.</p> <p>6. Verificación de eficacia procedimientos, controles e indicadores creados e implementados.</p>	<p>Rhoden De León Dirección de Control de Beneficios</p>					100%	<p>Los procesos de la Dirección de Control de Beneficios referentes a supervisión de Beneficios por Vejez y Cesantía por Edad Avanzada al igual que el Supervisión de Solicitudes de Devolución de saldo CCI por Enfermedad Terminal ya se encuentra disponible en el Sistema de Administración de Documentos como parte de las creaciones de los mismos y socializada para fines de uso de sus responsables.</p>	<p>Los procesos ameritaron la modificación del Mapa de Interrelación de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad realizado en Fecha 8/01/2024.</p>
<p>1. Levantar la información para la tramitación y modificación del Procedimiento Boletín Estadístico Trimestral (DDE-PR-001) por el Depto. de Calidad en la Gestión.</p> <p>2. Revisión y validación del procedimiento por el Depto. de Calidad en la Gestión.</p> <p>3. Revisión y aprobación por la Dirección de Estudios del Procedimiento.</p> <p>4. Carga y aprobación en el SAD del Procedimiento DDE-PR-001.</p> <p>5. Socialización del Procedimiento DDE-PR-001.</p> <p>6. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.</p>	<p>Antonio Giraldi Dirección de Estudios</p>				75%		<p>El procedimiento DDE-PR-001 se encuentra disponible en el Sistema de Administración de Documentos (1era. etapa).</p>	<p>El cierre de este hallazgo se corresponde con la modificación de los documentos de la Dirección de Estudios, correspondientes a la revisión periódica de la documentación del SAD (2da. etapa actualización).</p>

Tareas	Responsable	Estado de Realización (Fecha)					Resultado Final (s/ objetivo previsto)	Comentarios
		0%	25%	50%	75%	100%		
<p>1. Gestionar la tramitación para modificar la numeración de la Ficha Descriptiva del Proceso Compras (DAF-FP-001).</p> <p>2. Revisión y validación de la Ficha Descriptiva del Proceso Compras (DAF-FP-001) por el Depto. de Calidad en la Gestión.</p> <p>3. Carga y aprobación en el Sistema de Administración de Documentos (SAD).</p> <p>4. Socialización de la Ficha Descriptiva del Proceso Compras (DAF-FP-001).</p> <p>5. Verificación de eficacia del proceso modificado e implementado.</p>	<p>Sally Then Encargada de Compras</p>					<p>100%</p>	<p>La ficha descriptiva DAF-FP-001 ya está disponible en el Sistema de Administración de Documentos con las modificaciones planteadas y socializado para el uso de sus responsables.</p>	<p>La ficha de proceso está disponible desde 18/10/2023 en el SAD, fue tratada bajo una oportunidad de mejora detectada en la auditoría interna No. 19 con código OM-119, la misma fue socializada y se verificó su eficacia.</p>