



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

Plan Estratégico Institucional 2017-2021



Plan Estratégico Institucional

2017-2021

Elaborado por :

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO

Tabla de contenido

Prólogo.....	2
Introducción	3
I. Informaciones Generales	4
1.1. Marco Legal.....	5
1.2. Marco Estratégico Institucional.....	6
1.3. Funciones Principales que Desempeña la DGJP	7
1.4. Organigrama.....	11
II. Metodología Aplicada.....	12
2.1 Actividades Realizadas.....	13
2.2 Modelo de la cadena de Valor del Sector Público.....	14
III. Análisis Institucional.....	15
3.1 Evaluación Interna	16
3.2 Evaluación Externa.....	18
3.3 Análisis FODA.....	20
IV. Plan Estratégico Institucional.....	21
4.1. Articulación con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030	22
4.2. Focos y Objetivos Estratégicos	24
Foco Estratégico 1	25
Administración Eficiente del Sistema Previsional Público a Cargo del Estado.....	25
Foco Estratégico 2	28
Fortalecimiento Institucional	28
Foco Estratégico 3	32
Calidad de Servicios	32
Foco Estratégico 4	35
Comunicación Institucional	35
Anexos.....	37
Siglas.....	39
Glosario.....	40
Referencias Bibliográficas	43

Prólogo

En primer lugar, externar un afectuoso saludo a todo el personal que de forma directa o indirecta estuvo involucrado en este gratificante proceso de planeación estratégica. El cumplimiento de la metodología trazada por el consultor externo, conjuntamente con el apoyo de las áreas de Planificación y Desarrollo, nos ha permitido preguntarnos: ¿dónde estamos? Y replantearnos, ¿a dónde y cómo queremos llegar?

La vinculación con los focos e iniciativas del Ministerio de Hacienda es clara, por lo que este documento detalla las principales líneas de acción de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP) en el corto, mediano y largo plazo. Persiguiendo en todo caso, el cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley No. 494-06 sobre la organización del Ministerio de Hacienda; en su reglamento de aplicación No. 489-07; y en la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), así como de la aplicación de la Ley No. 379-81 y la implementación de las normativas y resoluciones emanadas de las instituciones vinculadas al SDSS que impactan al Sistema de Reparto.

Finalmente, agradecer el compromiso de todo el personal que integra la DGJP, enmarcado en brindar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas y necesidades del ciudadano.



German Nova.
Director General,
DGJP – Ministerio de Hacienda.



Introducción

A fin de avanzar en la misma dirección que el Ministerio de Hacienda (MH) y las demás dependencias, la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), gestionó la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021 con el objetivo de trazar las pautas a seguir en el corto y mediano plazo. Este proceso marca un hito en la historia de la DGJP, ya que representa el primer Plan Estratégico desconcentrado para esta institución.

El ejercicio fue guiado por la consultoría internacional de la empresa Global Knowledge Link, Inc., que estuvo orientando durante todo el proceso de formulación para facilitar la concepción de un plan que se ajustara a las necesidades de la institución. Conjuntamente con la elaboración del PEI se ha implementado la herramienta automatizada de monitoreo (EmarSuite) para garantizar un seguimiento oportuno y el cumplimiento de las metas.

Para este proceso, la DGJP, en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo del MH, así como la consultora involucrada, sostuvo reuniones y jornadas de trabajo con grupos focales con la finalidad de concebir las principales líneas de acción que apuntaran al logro de los objetivos institucionales. El producto final quedó plasmado en la concepción de: 4 focos estratégicos, 4 objetivos generales y 16 iniciativas estratégicas para los cuales se definieron sus indicadores de éxito y resultados esperados.



I. Informaciones Generales



1.1. Marco Legal

▪ Constitución de la República , proclamada el 13 de junio de 2015.
▪ Ley No. 1896 , del 30 de agosto del 1948, sobre Seguros Sociales (IDSS), promulgada el 30 de agosto, 1948 .
▪ Ley No. 275-81 , de fecha 8 de mayo de 1981, que autoriza al Poder Ejecutivo a conceder pensiones del Estado a toda persona que haya sido exaltada al Salón de la Fama del Deporte Nacional, promulgada el 8 de mayo, 1981 .
▪ Ley No. 379-81 , de fecha 11 de diciembre de 1981, que establece un nuevo régimen de Jubilaciones y Pensiones Civiles del Estado Dominicano para los Funcionarios y Empleados públicos, promulgada el 11 de diciembre, 1981 .
▪ Ley No.352-98 : Sobre Protección de la Personas Envejecientes, promulgada el 15 de agosto, 1998 .
▪ Ley No. 85-99 , de fecha 6 de agosto del 1999, que otorga pensiones del Estado a toda persona que haya sido exaltada al Salón de la Fama del Deporte Nacional, y aquellos atletas que hayan logrado poner en alto el nombre de la República, tanto en el país como en el extranjero, promulgada el 6 de agosto, 1999 .
▪ Ley No. 87-01 , de fecha 9 de mayo de 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), promulgada el 9 de mayo, 2001 .
▪ Ley No. 137-01 , de fecha 27 de junio del 2001, que dispone pensionar, conforme a la ley vigente, a todos los militares y policías que se encuentran fuera de las filas de cualquier rama castrense o policial, que participaron en la gloriosa guerra del 24 de abril del 1965, promulgada el 9 de agosto, 2001 .
▪ Ley No. 370-05 que modifica tanto, el Artículo 1 de la Ley No. 87-01, del 9 de mayo del 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, como la Ley No. 340-98, de 14 de agosto de 1998, que crea el Instituto de Previsión Social del Congresista Dominicano, promulgada el 20 de septiembre, 2005 .
▪ Ley No.16-06 , del 10 de febrero de 2006, que dispone pensionar a los ex Presidentes y ex Vicepresidentes constitucionales de la República y a las viudas y viudos de estos, promulgada el 10 de febrero, 2006 .
▪ Ley No. 494-06 , de fecha 27 de diciembre de 2006, sobre la Organización del Ministerio de Hacienda, promulgada el 27 de diciembre, 2006 .
▪ Ley No.188-07 : Que introduce modificaciones a la Ley No.87-01, promulgada el 9 de agosto, 2007 .
▪ Ley No.177-09 que otorga amnistía a todos los empleadores públicos y privados, sean personas físicas o morales, con atrasos u omisiones en el pago de las cotizaciones relativas a los aportes del trabajador y las contribuciones del empleador al Sistema Dominicano de Seguridad Social, que hayan estado operando durante la vigencia de la Ley No. 87-01, promulgada el 22 de junio, 2009 .
▪ Ley No. 590-16 , Ley Orgánica de la Policía Nacional, promulgada el 15 de julio, 2016 .
▪ Decreto No.68-82 , del 18 de agosto de 1982, que establece que ninguna persona podrá desempeñar simultáneamente más de un puesto de trabajo remunerado,

ni recibirá más de un sueldo por prestación de servicios a la administración pública, dado en fecha el 18 de agosto, 1982.
▪ Decreto No. 1372-04 , que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley No.352-98 del 15 de agosto del 1996 sobre Protección de las Personas Envejecientes, dado en fecha 25 de octubre, 2004.
▪ Reglamento No.969-02 de Pensiones del Régimen Contributivo, aprobado por el Poder Ejecutivo el 19 de diciembre del 2002.
▪ Resolución No. 1651-2007 , del 5 de julio de 2007, que aprueba el Reglamento del Fondo de Retiro, Pensiones y Jubilaciones del Poder Judicial, emitida por la Suprema Corte de Justicia, y sus modificaciones, dada el 1ro. de enero, 1999.
▪ Resolución No. 178-2019 , que aprueba la Estructura Organizativa de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, dado en fecha el 12 de julio, 2018.
▪ Resolución No.203-2018 , que aprueba el Manual de Descripción de Cargos de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, dada el 30 de octubre, 2018.
▪ Resolución No.422-04 del 8 de junio del 2017 del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) que dispone del Seguro de Salud para los pensionados, dada en fecha 8 de junio, 2017.

1.2. Marco Estratégico Institucional

Misión

Administrar eficientemente los sistemas de pensiones a nuestro cargo, garantizando el otorgamiento oportuno de los derechos previsionales de los beneficiarios, para contribuir a mejorar la calidad de vida de los pensionados.

Visión

Ser una institución integrada al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) reconocida por la excelencia en el servicio, donde nuestros afiliados y pensionados reciban atención con equidad, transparencia y eficiencia, apoyados en un personal comprometido, capacitado y de alta sensibilidad social.

Valores

- **Integridad:** actuamos con entereza moral, rectitud y honradez.
- **Transparencia:** administramos recursos públicos abiertos al escrutinio de la ciudadanía.

- **Excelencia:** nos mantenemos comprometidos con la mejora constante de nuestros servicios.
- **Trabajo en equipo:** actuamos convencidos de que juntos lo hacemos mejor.
- **Compromiso:** asumimos con empeño nuestro trabajo a fin de lograr la satisfacción de afiliados y pensionados y cumplir con las metas institucionales.
- **Equidad:** todos nuestros afiliados y pensionados reciben atención oportuna y eficiente sin importar su condición.
- **Sensibilidad social:** partimos de las necesidades de nuestros usuarios, para el diseño de los procesos y la prestación de servicios.

1.3. Funciones Principales que Desempeña la DGJP

- Asesorar al Ministro de Hacienda en asuntos relacionados con los sistemas previsionales y de seguridad social.
- Llevar registro actualizado de la información concerniente a los afiliados del Sistema de Reparto.
- Analizar y gestionar las solicitudes y modificaciones de jubilaciones y pensiones, que, según las distintas disposiciones legales, estén en la órbita de su competencia.
- Atender a los afiliados y público en general sobre consultas referentes al Sistema de Reparto.
- Mantener actualizada la nómina de pensionados y jubilados del Sistema de Reparto a efectos de posibilitar los respectivos pagos.
- Definir la política de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado e implementar y coordinar procesos, estableciendo estándares e indicadores que permitan evaluar el desarrollo de los distintos trámites.

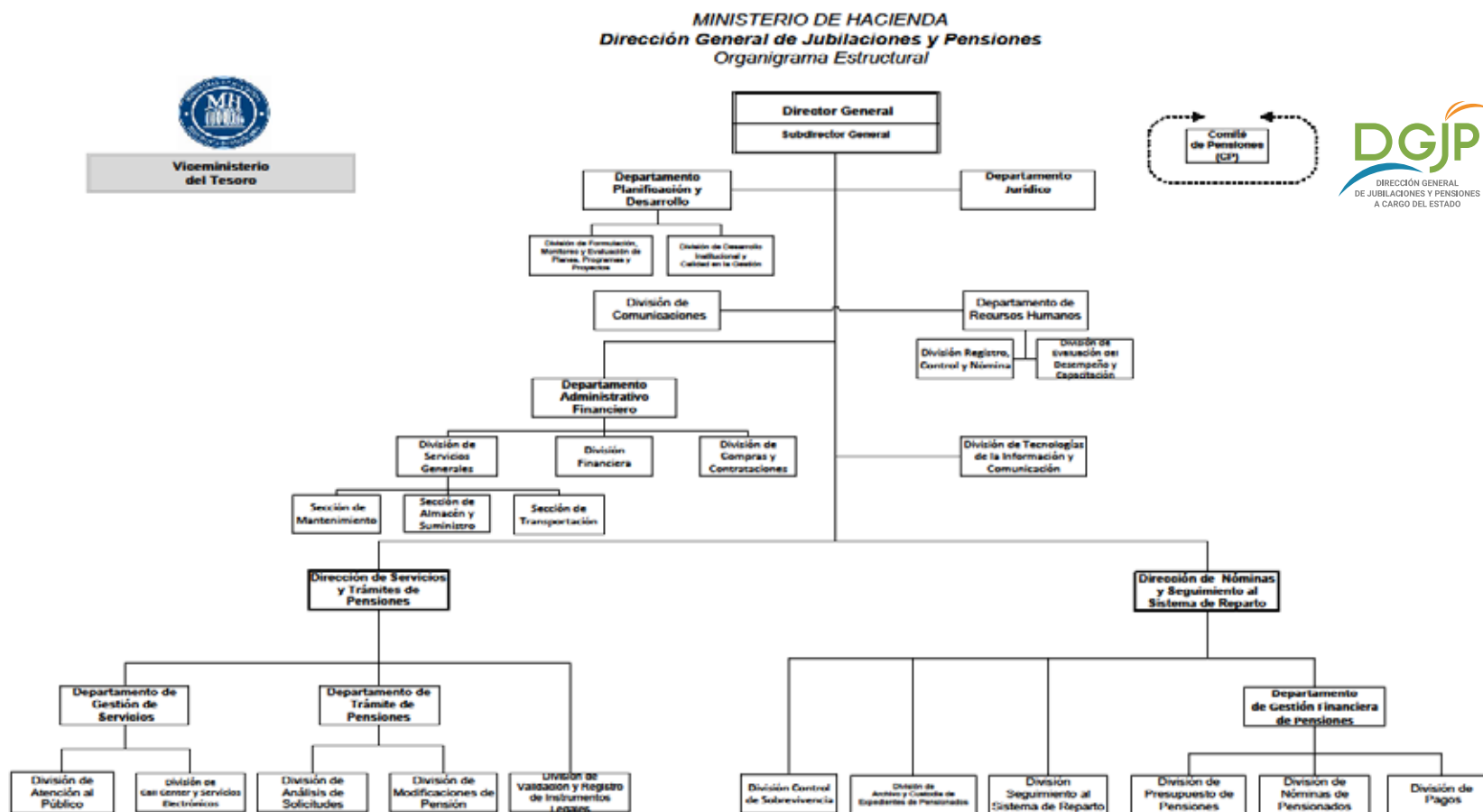
- Administrar los activos y pasivos del Sistema de Reparto y proponer acciones que permitan una mejor rentabilidad, a efecto de asegurar los recursos destinados a atender las obligaciones previsionales a cargo del Estado.
- Monitorear la gestión del Sistema Dominicano de Seguridad Social, informar la situación en que se encuentra y de entenderse necesario, las acciones a tomar.
- Dar seguimiento a las deudas que las instituciones del Estado tengan con el Sistema de Seguridad Social e informar al Viceministro del Tesoro al respecto.
- Realizar la interpretación y aplicación de normas relacionadas con las funciones que se llevan a cabo en la Dirección General, emitir opinión y dictaminar sobre asuntos jurídicos relacionados.
- Liquidar las obligaciones de pago a favor de otros sistemas previsionales.

1.4. Equipo Directivo y Encargados de Áreas de la DGJP

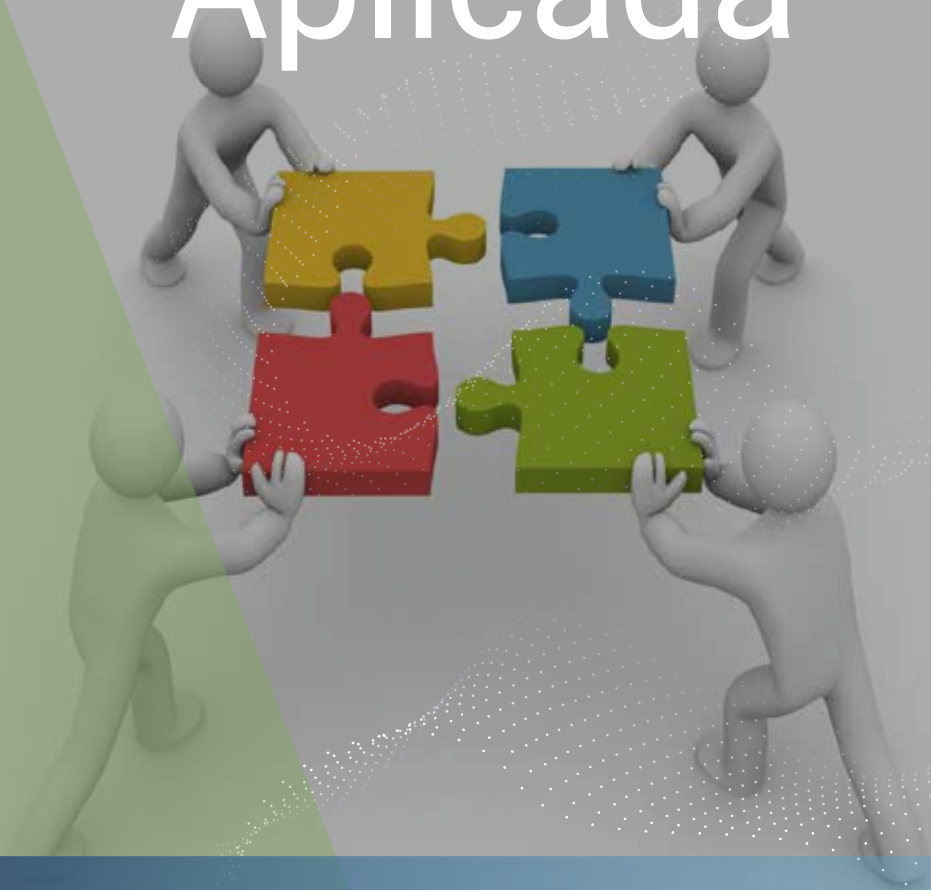
Nombre	Cargo
German Francisco Nova Heredia	Director General
Evaristo Labour Gómez	Subdirector General
Jaime Rafael Sención Gil	Director Administrativo Financiero (interino)
Olga Atala Amor Lora	Encargada Departamento Administrativo Financiero (interino)
Jafred Ricardo Sena Pérez	Encargado División Servicios Generales
Miguel Ángel Estévez Bello	Encargado División de Compras y Contrataciones
Josefa Mieses Castillo	Encargada División Financiera
Daniel Aristy Núñez Bautista	Encargado Departamento Jurídico
Heidi Altagracia Marranzini Vilchez	Encargada Oficina Libre Acceso a la Información
Jenniffer Carolina Rubio Bueno	Encargada Departamento de Recursos Humanos
Paola Sabrina Lora Bastardo	Encargado Departamento Planificación y Desarrollo
Alfonso Gilberto Ureña Garabito	Encargado División Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Isabel Jáquez Adames	Encargada División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
Rommer Wilky De la Cruz Angomás	Encargado División Comunicaciones
Frandy Antonio Castillo Rodríguez	Encargado División de Tecnologías de la Información y Comunicación
Rosalin Moní Cedano	Encargado Departamento Tramitación y Análisis (interino)
Olga lidia Grullón Reyes	Encargada División Modificación de Pensiones
Máxima Paula Morán Cruz	Encargada División Validación y Registro Instrumentos Legales
Walquiria Santana Martínez	Encargada Departamento

Atilés Gómez Mateo	Encargado División Call Center y Servicios Electrónicos
Rosa Minerva Núñez Rodríguez	Encargada División Atención al Público
Inocencio Guzmán Pérez	Director de Nóminas y Seguimiento al Sistema de Reparto
Rafael David Colón Rodríguez	Encargado Departamento Gestión Financiera de Pensiones
Vilma Ynmaculada Reyes Herrera	Encargada División Nóminas de Pensionados
Catherine Altagracia Vásquez Ramos	Encargada División de Pagos
Jeannette Marie Polanco Pichardo	Encargada División Presupuesto de Pensiones
Luis Emilio Delgado Soto	Encargado División Seguimiento Sistema de Reparto
Yogeillis Valerio Feliz Guzmán	Encargado División de Archivo y Custodia de Expedientes
Brixaida Altagracia Arias Perdomo	Encargada División Control de Supervivencia

1.4. Organigrama



II. Metodología Aplicada



El proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2017-2021, fue realizado mediante el consenso y análisis de los involucrados claves de la institución, responsables de impulsar el accionar y el cumplimiento de la misión institucional. Este fue consumado a través de la realización de diferentes espacios de reflexión y discusión que aportaron información clave para el proceso.

2.1 Actividades Realizadas

Durante la elaboración se programaron una serie de encuestas y talleres, con la finalidad de conocer la *Voz del Cliente*. Las actividades agotadas para identificar la percepción de los clientes internos y externos fueron subdivididas en dos grandes grupos. En ambos casos, persiguiendo abarcar a todo el personal de la Dirección y alcanzar el mayor porcentaje de usuarios.

Actividad no. 1:

Encuestas de Evaluación Internas y Externas: como método de construcción de una perspectiva más cercana a la realidad de la institución.

Actividad no. 2:

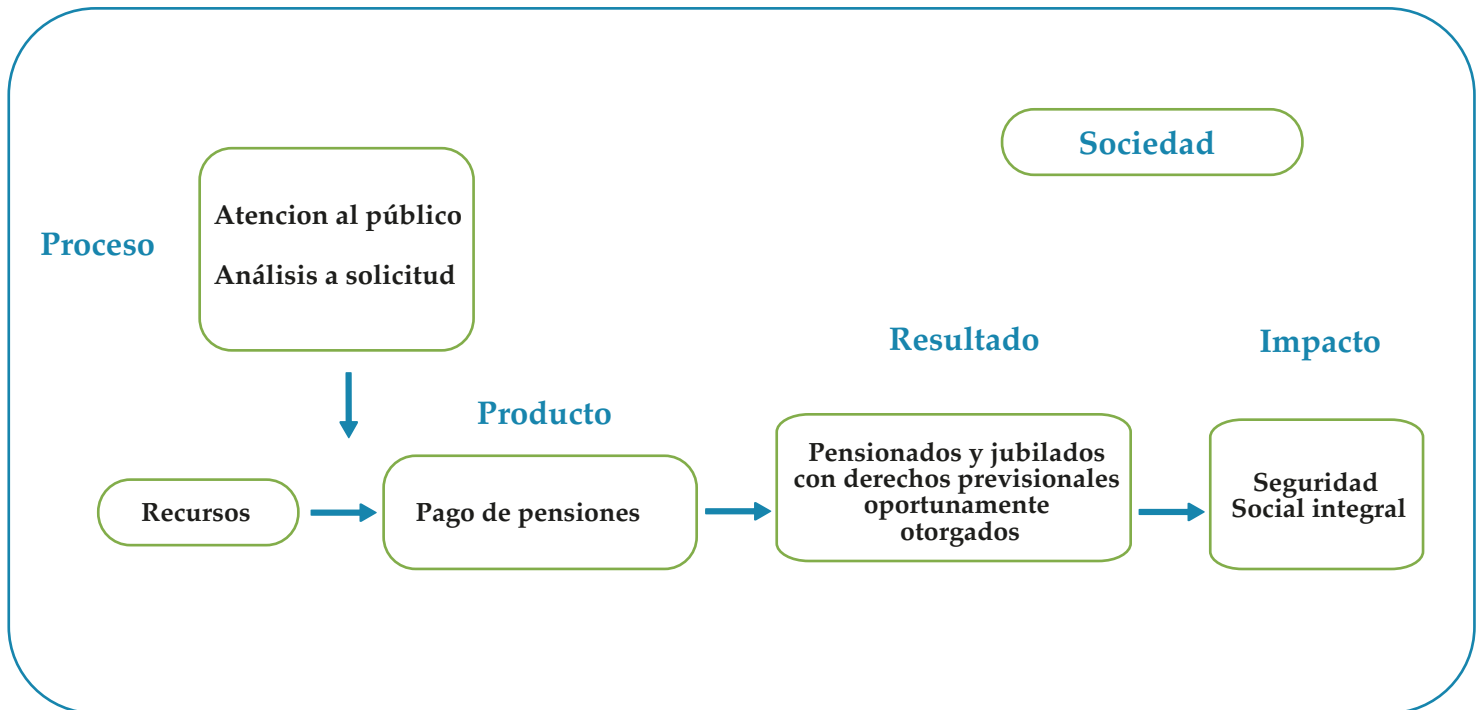
Taller de Trabajo Conjunto: a fin de revisar y evaluar los resultados obtenidos con la aplicación de las diferentes encuestas y determinar las posibles razones de la variabilidad en algunos aspectos de las mismas. En este intervinieron: el Departamento de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda, Global Knowledge Link, Inc. y los colaboradores de la DGJP.

Durante el citado taller, también se elaboró un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas), a fin de debatir los diferentes puntos de vista y criterios que se consultaron en el proceso.

2.2 Modelo de la cadena de Valor del Sector Público

Para la formulación del PEI 2017-2021 también se consideró el modelo de la cadena de valor público, utilizado como instrumento del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP); la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, siendo este último la herramienta que integra el operar de las instituciones públicas.

Con ello pudimos identificar que la cadena de valor de la DGJP está estructurada de la siguiente forma:



Este modelo fue utilizado en el levantamiento de la información requerida para definir las iniciativas, los resultados esperados e indicadores de éxito que conforman cada foco estratégico. El enfoque al cliente enfatiza la parte de resultados e impactos de este plan, debido a que la institución tiene como prioridad la satisfacción de los usuarios a través de la prestación de servicios de calidad.

III. Análisis Institucional



3.1 Evaluación Interna

Según la opinión de los funcionarios y empleados

Criterio		Funcionarios	Otros	Dif.
Puntuaciones más altas	Cantidad de Encuestas	9	156	
	Uso de la información en la toma de decisiones	81.3	72.7	8.6
	Grado de claridad en la definición de funciones, metas y responsabilidades	77.8	75.3	2.5
	Todo el personal conoce de las decisiones y acciones de las cuales es responsable	75	74.4	2.5
	Grado de flexibilidad en la ejecución del trabajo (el personal puede tomar decisiones dentro de ciertos límites)	75	66.5	8.5
	Innovación y creatividad	72.2	69.6	2.6
	Grado de claridad en la definición de los procesos	72.2	74.5	-2.3
	Ejecución inmediata de las ejecuciones tomadas (no posponer)	72.2	69.3	2.9
	Una vez que las decisiones son tomadas, rara vez son pensadas por segunda vez	71.3	67.4	3.9
	Supervisión efectiva	71.1	77.1	-6.0
	Conocimiento del personal	71.1	77.7	-6.6
	Delegación de las tareas de manera efectiva	71.1	76.1	-5.0
	Responsabilidad individual	71.1	80.4	-9.3
	Planificación y organización del trabajo	71.1	76.6	-5.5
	Productividad del personal	70	80.3	-10.3
	Eficiencia de las operaciones	70	77.4	-7.4

Criterio		Funcionarios	Otros	Dif.
Puntuaciones más bajas	Grado de libertad con que fluye la información dentro de la institución	57.5	67.5	-10.0
	Disponibilidad de la información en tiempo	58.9	70.5	-11.6
	Cultura de trabajo en equipo	64.4	74.2	-9.8
	Adecuado ambiente de trabajo	66.7	64.4	2.3
	La información de interés del entorno externo llega rápidamente a la alta gerencia	67.5	72.6	-5.1
	Cultura de medición y control	67.8	73.9	-6.1
	El personal sin mando generalmente posee la información que necesita para entender el impacto de sus decisiones diarias	68.6	69.4	-0.8
	Exactitud de la información	68.9	72.9	-4.0
	Eficiencia de las operaciones	70	77.4	-7.4

Criterio		Funcionarios	Otros	Clientes
Puntuaciones más altas	Cantidad de Encuestas	9	156	359
	Cortesía del personal	77.9	80	92.3
	Conocimiento del personal	76.6	75.6	90.6
	Satisfacción en general de los clientes con el servicio que la dependencia ofrece	78.6	81.3	89.2
	Cumplimiento de la dependencia con los compromisos contraídos	79.8	83.3	88.0
	Rapidez de respuesta a las solicitudes	75.8	67.8	87.1
	Facilidad en los trámites administrativos	74.5	67.5	87.0
	Disponibilidad de los funcionarios, accesibilidad	69.9	83.3	83.7

3.2 Evaluación Externa

Según la opinión de los funcionarios y empleados

Criterio		Funcionarios	Otros	Dif.
Puntuaciones más altas	Cantidad de Encuestas	9	156	
	Transparencia de la gestión de la DGJP	87.8	84.5	3.3
	Calidad de la documentación y reglamentaciones generadas por la DGJP	85.6	76.9	8.7
	Gestión de DGJP para proporcionar la mejora en la calidad de vida de los jubilados y pensionados del Sistema de Reparto	82.2	78.0	4.2
	Calidad en General de los servicios que DGJP ofrece	80.0	79.5	0.5
	Calidad de la información que DGJP ofrece. Información libre de errores	78.8	74.1	4.7
	Imagen de la gestión de DGJP en las instituciones gubernamentales	76.3	77.7	-1.4
	Grado de colaboración de las instituciones tramitadoras de solicitudes con la gestión de DGJP	73.8	73.8	0.0
	Imagen de la gestión de DGJP dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social	71.1	79.2	-8.1
	Imagen de la gestión de DGJP en la población	65.0	74.7	-9.7

Según la opinión de los funcionarios, empleados y clientes.

Criterio		Funcionarios	Otros	Clientes
Puntuaciones más altas	Cantidad de Encuestas	9	156	359
	Cortesía del personal	77.9	80	92.3
	Conocimiento del personal	76.6	75.6	90.6
	Satisfacción en general de los clientes con el servicio que la dependencia ofrece	78.6	81.3	89.2
	Cumplimiento de la dependencia con los compromisos contraídos	79.8	83.3	88.0
	Rapidez de respuesta a las solicitudes	75.8	67.8	87.1
	Facilidad en los trámites administrativos	74.5	67.5	87.0
	Disponibilidad de los funcionarios, accesibilidad	69.9	83.3	83.7

Notas:

- Indicadas con fondo rojo las evaluaciones más bajas.
- En amarillo las diferencias superiores a 5 puntos entre las percepciones de los funcionarios y las percepciones del resto de colaboradores.
- En “negrita y rojo” los criterios peor evaluados según la percepción de todos.
- Fondo verde las evaluaciones más altas.
- Fondo rojo las evaluaciones más bajas.
- En “negrita y verde” los criterios mejor evaluados por todos.

Resultados presentados por Global Knowledge Link, Inc., en el documento Planeación Estratégica Continua 2017, págs. 9-12.

3.3 Análisis FODA

Los resultados de este análisis, identificados en las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas reflejan la realidad institucional, en el ambiente interno y externo de la institución desde el punto de vista de los participantes de las distintas áreas, según se muestra a continuación:

Fortalezas

- Compromiso del personal.
- Conocimiento técnico.
- Reglamentación, procedimientos y leyes.
- Percepción de la calidad de los servicios.
- Transparencia de la gestión DGJP,
- Capacidad presupuestaria.

Debilidades

- Falta de preparación en el personal para el puesto que ocupa.
- Estructura organizacional.
- Falta de comunicación.
- Sistemas tecnológicos.
- Estructura física.
- Sistema telefónico.

Oportunidades

- Cambios en el Sistema de Seguridad Social y Leyes.
- Proyecto República Digital.
- Política social del Gobierno Central.

Amenazas

- Cambios de la administración.
- Restricciones al presupuesto.
- Cambios en las leyes o decisiones del Poder Judicial.
- La dispersión del Sistema de Pensiones de Reparto.



IV. Plan Estratégico Institucional

4.1. Articulación con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

La DGJP asume el compromiso de articular su Plan Estratégico Institucional 2017-2021 con la Estrategia Nacional de Desarrollo, este tiene la finalidad de contribuir al logro de las metas y objetivos que nos hemos planteado como país.

Vinculación	Misión	Estrategia Nacional de Desarrollo	
DGJP	Administrar eficientemente los sistemas de pensiones a nuestro cargo, garantizando el otorgamiento oportuno de los derechos previsionales de los beneficiarios, para contribuir a mejorar la calidad de vida de los pensionados.	Eje Estratégico 2	<i>Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.</i>
		Objetivo General 2.2	<i>Salud y Seguridad Social Integral.</i>
		Objetivo Específico 2.2.3	<i>Garantizar un sistema universal, único y sostenible de Seguridad Social frente a los riesgos de vejez, discapacidad y sobrevivencia, integrando y transparentando los regímenes segmentados existentes, en conformidad con la ley 87-01.</i>

		Líneas de Acción 2.2.3.1 Fortalecer las regulaciones, mecanismos y acciones que garanticen la afiliación y una eficaz fiscalización del pago al SDSS por parte de empleadores públicos y privados, a fin de garantizar la oportuna y adecuada provisión de los beneficios a la población afiliada, así como la sostenibilidad financiera del Sistema. 2.2.3.5 Programar el cumplimiento de los compromisos de la deuda previsional asumida por el Estado dominicano, generados por el anterior sistema de reparto.
--	--	--

4.2. Focos y Objetivos Estratégicos

Administración Eficiente
del Sistema Previsional
Público a Cargo del
Estado.

Consolidar el rol previsional de la DGJP dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Fortalecimiento
Institucional.

Disponer de un modelo organizacional eficiente, que permita dar respuestas oportunas a las demandas de los clientes internos y externos, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Calidad de Servicios

Asegurar la calidad del servicio, habilitando una plataforma moderna, acogedora y de fácil acceso, que sobrepase las expectativas de los usuarios.

Comunicación
Institucional

Fortalecer la imagen institucional de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, estableciendo un sistema de gestión de la comunicación interna y externa efectivo, confiable y proactivo.



Foco Estratégico 1

**Administración Eficiente del Sistema
Previsional Público a Cargo del Estado**

Objetivo General

Consolidar el rol previsional de la DGJP dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Objetivos Específicos

Corto Plazo

Desarrollar una fuente de información y estadística primaria del Sistema Previsional a cargo del Estado.

Mediano Plazo

- ❖ Impulsar el fortalecimiento del marco regulatorio del Sistema Previsional a cargo del Estado.
- ❖ Fortalecer los vínculos de la DGJP con el Sistema Dominicano de Seguridad Social y establecer los lazos con los Organismos Internacionales de Seguridad Social.

Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador de Éxito
1.1 Impulsar el cumplimiento del pago de las obligaciones del Estado con el Sistema de Seguridad Social.	Medido el nivel de avance en la implementación de una herramienta tecnológica para monitorear el comportamiento de la deuda de las instituciones públicas con el SDSS de forma eficiente y oportuna.	-Índice de efectividad en la gestión de implementación de una herramienta para monitorear la deuda de las instituciones públicas con el IDSS.
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.	Ofrecida información al Viceministro del Tesoro sobre las deudas del sector público con la SDSS, con la finalidad de que sea utilizada para la oportuna toma de decisiones.	

3.1 Impulsar el fortalecimiento del marco regulatorio del Sistema Previsional a Cargo del Estado.	Reforma integral del Régimen de Reparto y elaboración del Reglamento de aplicación de la Ley No. 379-81. -Articular el Sistema de Reparto a Cargo del Estado con el SDSS.	
1.4 Fortalecer los vínculos de la DGJP con el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y establecer lazos de cooperación con Organismos Internacionales de Seguridad Social.	-Medido el nivel de participación de la DGJP en la revisión de los temas que afectan el Sistema de Reparto. -Establecer alianzas internacionales de cooperación técnica de intercambio profesional. Tratados de manera efectiva los temas de interés para las instituciones que conforman el SDSS.	-Índice de participación en agendas temáticas o comisiones de trabajo programadas por las instituciones que conforman el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS). -Cantidad de acuerdos de cooperación firmados con organismos internacionales de Seguridad Social. -Índice de participación de las instituciones que conforman el Sistema Dominicano de la Seguridad Social en la revisión de temas competencia de la DGJP que requieran su intervención.
1.5 Dar seguimiento al Pasivo Previsional a Cargo del Estado a corto, mediano y largo plazo.	Conocidas las dimensiones del pasivo previsional del estado.	-Cantidad de estudios actuariales realizados.
1.6 Optimización de procesos relacionados a actualización y cruce de datos de pensionados.	-Mitigados los niveles de riesgos inherentes a los procesos. -Favorecido el mejoramiento y eficientización del gasto público.	



Foco Estratégico 2

Fortalecimiento Institucional

Objetivo General

Disponer de un modelo organizacional eficiente, que permita dar respuestas oportunas a las demandas de los clientes internos y externos, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivos Específicos

Corto Plazo

Implementar una Estructura Organizativa alineada con la Misión y Visión institucional.

Mediano Plazo

- ❖ Implementar políticas operacionales y de gestión que faciliten la toma de decisiones y el correcto desarrollo de los procesos.
- ❖ Rediseñar los procesos con orientación a la simplificación de trámites, a través de la integración de la tecnología.
- ❖ Impulsar un programa de desarrollo profesional del recurso humano, orientado a proveer y potenciar las competencias requeridas para el logro de las metas institucionales.
- ❖ Diseñar e impulsar un programa de motivación basado en iniciativas de integración y sentido de pertenencia, a fin de mejorar el ambiente laboral y el nivel de desempeño institucional.
- ❖ Fomentar una cultura de seguimiento de resultados, a fin de impulsar el logro de las metas institucionales y reconocer al personal con mayor rendimiento.
- ❖ Diseñar e impulsar un sistema de planificación integral que permita asegurar la provisión de herramientas y recursos necesarios para el logro de los objetivos estratégicos.

Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador de Éxito
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.	Personal altamente comprometido, con sentido de pertenencia afianzado. Socializado el marco estratégico institucional con todo el personal.	
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.	Identificada la percepción de los colaboradores sobre los supervisores. Favorecido el clima organizacional para que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones de forma armónica.	-Índice de liderazgo del personal de supervisión o mandos medios. -Índice de clima organizacional.
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.	Cumplidos los lineamientos de la OPTIC en la gestión de la tecnología. Medidos los avances en la implementación y actualización de los procesos administrativos necesarios para el fortalecimiento institucional. Satisfecho el nivel de cumplimiento con los procesos de compras y contrataciones públicas.	-Índice de cumplimiento con el indicador ITICge. -Índice de cumplimiento con el SISMAP. -Índice de cumplimiento con el indicador de gestión presupuestaria.
2.4 Fortalecimiento del Marco Normativo de la DGJP a fin de facilitar la toma de decisiones y el	Incorporadas las Normas Básicas de Control Interno en la Gestión Administrativa.	-Nivel de implementación de las NOBACI.

correcto desarrollo de los procesos.	Cumplidos los procesos de compras y contrataciones públicas. Identificado el nivel de cumplimiento con el principio de la transparencia y la rendición de cuenta.	-Índice de cumplimiento con el indicador de contrataciones públicas. -Índice de cumplimiento con la Ley 200-04.
2.5 Implementar el Sistema de Estadísticas de la Gestión Institucional.	Implementado el sistema de Estadísticas de la Gestión Institucional.	
2.6 Gestionar la inclusión de las estadísticas e informaciones importantes de la DGJP en el Boletín Trimestral de la SIPEN.	Puesta a disposición de los interesados la información propia del quehacer institucional de la DGJP. Fortalecidas las relaciones de la DGJP con la SIPEN. Difundidos los datos estadísticos institucionales en medios alternos.	



Foco Estratégico 3

Calidad de Servicios

Objetivo General

Asegurar la calidad del servicio, habilitando una plataforma moderna, acogedora y de fácil acceso, que sobrepase las expectativas de los usuarios.

Objetivos Específicos

Corto Plazo

Crear mecanismos para captar la percepción y la opinión de los grupos de interés como insumo para la mejora en la prestación del servicio.

Mediano Plazo

- ❖ Habilitar Centros de Servicios con una estructura física adecuada al público de la DGJP.
- ❖ Facilitar el acceso a los servicios mediante la implementación de TIC innovadora y eficiente.
- ❖ Gestionar beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.

Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador de Éxito
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.	Conocida la percepción de los usuarios con el servicio recibido.	-Índice de satisfacción de usuarios con el servicio.
3.2- Fortalecimiento del sistema de gestión de	Habilitadas nuevas oficinas en puntos	-Cantidad de puntos de atención habilitados.

servicios al ciudadano.	estratégicos. Aumentada la cantidad de personas que utilizan los servicios digitales.	-Incremento de la cantidad de solicitudes de servicios a través de República Digital.
3.3- Gestionar beneficios sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados.	Fortalecidos los vínculos y aumentada la percepción de los grupos de interés con respecto a la DGJP. Gestionadas las alianzas estratégicas orientadas a obtener beneficios a favor de jubilados y pensionados.	-Índice de satisfacción de los grupos de interés. -Cantidad de alianzas estratégicas con beneficios para pensionados firmadas.



Foco Estratégico 4

Comunicación Institucional

Objetivo General

Fortalecer la imagen institucional de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones, estableciendo un sistema de gestión de la comunicación interna y externa efectivo, confiable y proactivo.

Objetivos Específicos

Corto Plazo

- ❖ Desarrollar un mecanismo de comunicación interna, que permita socializar de manera oportuna las informaciones importantes del quehacer institucional.
- ❖ Ampliar los canales de comunicación externa para dar a conocer al público en general los servicios que ofrece la DGJP, los pasos y vías de acceso a cada uno de ellos.

Mediano Plazo

Fortalecer los lazos de comunicación con las diferentes instituciones que integran el Sistema Dominicano de la Seguridad Social e instituciones vinculadas a los procesos y gestiones que realiza la DGJP.

Iniciativa	Resultado Esperado	Indicador de Éxito
4.1- Ampliar y optimizar los canales y las herramientas de la comunicación interna y externa.	Identificada la percepción de la sociedad sobre el desempeño institucional.	-Índice de percepción positiva de la sociedad sobre la gestión de la DGJP.
	Mejorada la comunicación interna.	-Índice de satisfacción con la comunicación interna.
	Incrementada la presencia en los medios.	-Cantidad de intervenciones de las autoridades de la DGJP en los medios de comunicación.

Anexos

Equipo de Trabajo

Dirección General

German Nova, Director General.

Evaristo Labour Gómez, Subdirector General.

Dpto. Planificación y Desarrollo

Paola Lora, Encargada Dpto.

Isabel Jaquez, Encargada División PPP.

Jedenson Contreras, Analista.

Agradecimientos Especiales a:

Marius De León, Director General (octubre 2014 – febrero 2018).

Jorge Elías López Arredondo, Encargado Dpto. Planificación (2010-2018).

Freddy Pérez, Analista (febrero 2019- mayo 2019).

Integrantes Focos Estratégicos: Diana Pérez, Josefina Olivo, Carmen Burgos, Zoa Suárez, Rosalín Moni, Maribel Fernández, Vicaly Carmona, Michelle Caro, Minerva Núñez, Brixaida Arias, Sorangel Díaz, Yenny Sánchez, Yajahira Cruz, Doris Vásquez, Jeannette Polanco, Vilma Reyes, Belkis Melo, Olga Atala Amor, Gisselle Payamps, Olga Grullón, Evaristo Labour, Jorge López, Luis Delgado, Rafael Santana, Nicolás Pérez, Daniel Núñez, José Luis Gómez, Rafael Reynoso, Marconis Nerio, David Cdón, Ángel Paulino.

Personal Planificación y Desarrollo MH

Tomasina Tolentino, Directora.

Rosa Lora, Encargada.

Mitchell Zapata, Coordinadora.

Consultor

Ernesto de la Torre, Presidente / CEO /

Global Knowledge Link Inc.

Siglas

DGJP – Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado.

MH – Ministerio de Hacienda.

PEI – Plan Estratégico Institucional.

FODA – Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

SIPEN – Superintendencia de Pensiones.

SDSS – Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

SNIP – Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

MAP – Ministerio de Administración Pública.

END – Estrategia Nacional de Desarrollo.

PNPSP – Plan Nacional Plurianual del Sector.

DPyD – Departamento Planificación y Desarrollo.

Glosario

A	
ACTIVIDADES	Se refieren a las acciones que deben realizarse en un orden lógico para lograr un producto determinado del plan.
ANÁLISIS INSTITUCIONAL	Es el estudio de una organización para determinar su situación de vulnerabilidad y sus fortalezas, de modo que pueda orientar su accionar en el futuro, orientándose al logro de su visión y su misión.
C	
CRONOGRAMA	Esquema básico donde se distribuye y organiza, en forma de secuencia temporal, el período en donde se debe de dar cuenta del logro de las metas (duración y tiempo).
E	
ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO	Es la formulación de una serie de propuestas cuya finalidad es alcanzar un desarrollo sostenible perdurable o sustentable, orientado a mejorar la vida de los ciudadanos de una nación, la integración social, su organización y funcionamiento en el largo plazo.
ESTRUCTURA ORGÁNICA	Disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización.
F	
FOCOS ESTRATÉGICOS	Son orientadores del quehacer de una organización y se obtienen a partir de un proceso de Planificación Estratégica.
FODA	El Análisis FODA es una metodología de estudio de la situación competitiva de una organización en su ámbito de acción (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.
G	
GESTIÓN DE CALIDAD	Es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por las cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua.
I	
INDICADORES	Son los parámetros que señalan cuánto hemos logrado de los

	objetivos planificados, miden los diferentes aspectos de un plan: insumos, procesos, resultados, efectos e impacto.
M	
MARCO ESTRATÉGICO	Se entiende como marco estratégico al conjunto de definiciones fundamentales que definen la cultura organizacional de una institución, ya que facilita la articulación y direccionalidad, hacia un mismo propósito, permitiendo que iniciativas particulares, dirigidas al desarrollo y accionar institucional, se reenfoquen y alineen al plan en ejecución.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN	Conjunto de evidencias que dan cuenta del logro de los resultados esperados y de las metas establecidas en el plan.
META	Es la expresión cuantitativa en que se expresa el indicador. La misma debe ser cuantificable, medible, estimarse en tiempo y costo.
MISIÓN	Es el propósito general o razón de ser de la organización que enuncia a qué usuario sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de bienes o servicios ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades.
O	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Concepto que establece lo que se debe hacer para lograr el fin último de una organización mediante la definición de esfuerzos que son vitales y trascendentes.
ORGANIGRAMA	Muestra un diagrama que presenta la ubicación del puesto en función al área donde presta sus servicios y que se explica por sí misma, aparecen también las plazas de cada posición y su relación jerárquica a nivel ascendente y descendente.
P	
PLAN ESTRATÉGICO	Es la anticipación y proyección en el tiempo de una serie de acciones que permitan a la organización cumplir con su misión y establecer objetivos que la hagan avanzar por caminos que conducen a hacer realidad su visión, todo ello consistente con los valores de la organización.
POLÍTICAS	Es un conjunto de normas o reglas establecidas por la dirección de la misma para regular diferentes apartados del funcionamiento de la organización.
PRESUPUESTO	Constituye la expresión financiera de los objetivos y metas que contiene los recursos requeridos para llevar a cabo el plan.
PROCEDIMIENTOS	Responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
PROCESOS	Responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
PROYECTO	Es la planificación de un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas; la razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto.
R	
RESPONSABLES	Se refiere al área funcional que se le asigna una estrategia determinada para su cumplimiento. Los responsables están

	vinculados directamente a la producción de los bienes y/o servicios que genera la organización.
RESULTADO	Es el estado en el que se desea encontrar una variable como consecuencia de los bienes o servicios que una institución entrega o produce. Estos se miden en función de cómo impactan o repercuten en la población.
REQUERIMIENTOS FINANCIEROS	Supone la cuantificación económica-monetaria requerida como inversión o financiamiento para posibilitar el logro de los resultados y metas.
REQUERIMIENTOS NO FINANCIEROS	Están referidos a la creación de condiciones relacionadas con gestiones, acuerdos, coordinaciones, etc. que se necesitan realizar o establecer el logro de los resultados y metas del plan.
RECURSOS	Constituyen el conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.
V	
VALORES	Son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social.
VISIÓN	Se refiere a lo que la institución quiere crear, la imagen futura de la organización. La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito.

Referencias Bibliográficas

- Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública
- Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030
- Plan Nacional Plurianual del Sector Público
- Metas Presidenciales



Plan Estratégico Institucional 2017-2021



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

Avenida 27 de Febrero números 17 y 19, Ensanche Miraflores, Distrito Nacional, República Dominicana.
Tel.: 809-687-2222 | Horario: De 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.



@pensionesrd
www.dgjp.gob.do