

Informe de Avance Implementación
Plan de Mejora Modelo CAF
Diciembre 2020

I. Presentación

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) es una Administradora de Riesgos de Salud (ARS) pública autónoma y descentralizada, con personería jurídica y patrimonio propio. Fue fundada en agosto de 2012. La Ley que creó el Nuevo Sistema Dominicano de Seguridad Social (87-01), el 9 de mayo del 2001, la consignó como la ARS exclusiva de la población de los regímenes de afiliación Subsidiado y Contributivo-Subsidiado, así como de la Contributiva que la escoja libremente.

El 4 de septiembre del 2002 SeNaSa recibió la acreditación No.00052-2002 por parte de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), mediante la cual se le autorizó el ejercicio de las funciones de administración de riesgos de salud en el SDSS.

Además de los afiliados contributivos y subsidiados, otra población afiliada a SeNaSa es la de pensionados y jubilados de instituciones autónomas descentralizadas del Estado Dominicano. Igualmente, existen planes de salud complementarios que amplían la cobertura de la oferta de servicios del PDSS, los cuales son financiados por empresas, instituciones y/o afiliados contributivos de las mismas.



Tabla de Contenidos

I.	Presentación	2
II.	Resumen	4
III.	Avances y mejoras.....	4
IV.	Cuadro de avances y seguimiento al plan de mejora de la autoevaluación CAF	7
V.	Anexos.....	8

II. Resumen

El presente informe contiene los avances del Plan de mejora institucional, SeNaSa realizó una autoevaluación basado en el modelo CAF, a raíz de esta se realizó un Plan de Mejora Institucional.

Las áreas de mejoras encontradas corresponden a los siguientes criterios:

Criterio 7: Resultados en las personas.

Criterio 8: Resultados en la sociedad.

El plan de mejora tiene un nivel de ejecución de un 85%.

A continuación, presentamos los avances del plan correspondiente a diciembre 2020.

III. Avances y mejoras

1. Area de mejora: Medir el nivel de satisfacción con los beneficiarios del proyecto vivienda digna.

1.1 Tareas:

- 1.1.1. Reunión con la gerencia de gestión humana para comunicar la importancia de medir la satisfacción y definir criterios a evaluar
- 1.1.2. Crear y aprobar instrumento de evaluación de la satisfacción
- 1.1.3. Recolección de datos
- 1.1.4. Análisis de la información recolectada
- 1.1.5. Realizar informe de encuesta
- 1.1.6. Socializar informe de encuesta de satisfacción de beneficiarios de vivienda digna
- 1.1.7. Hacer plan de mejora en caso de que aplique

1.2 Avances:

- 1.2.1 Se definieron los requisitos para participar en la iniciativa para la adecuación de viviendas para colaboradores de SeNaSa.
- 1.2.2. Se realizó convocatoria a todo el personal para optar por este beneficio. Ver anexo #1
- 1.2.3. Se han seleccionado colaboradores para que disfruten de este beneficio.
- 1.2.4. Se cuenta con el listado de personas a encuestar.
- 1.2.5. Se realizó la herramienta para realizar la encuesta
- 1.2.6. Se realizó encuesta y se generó informe.

2. Área de mejora: Fortalecer la implementación Gestión del conocimiento.

2.1 Tareas:

- 2.1.1. Reunión con equipo de Gestión Humana para retomar las actividades de gestión del conocimiento.
- 2.1.2. Identificar el conocimiento crítico de la organización.
- 2.1.3. Identificar las diferentes fuentes y canales de información.
- 2.1.4. Gestión el conocimiento por proceso.

2.2 Avances:

- 2.2.1 Se dispone del mapa del conocimiento de los procesos de: gestión de excelencia, Gestión Integral de la Información Interna y del Entorno para la toma de Decisiones, Responsabilidad Social, Gestión Efectiva de la Cartera de Afiliados, Modernización de Infraestructuras Físicas, Gestión de las Relaciones y Experiencia de los Grupos de Interés, Gestión de la Sostenibilidad Financiera, Gestión Efectiva del Riesgo en Salud, Desarrollo de la Plataforma TI. Ver anexo #2.
- 2.2.2 Se realizó una capacitación con consultor internacional en gestión del conocimiento.
- 2.2.3 Se ha recopilado la información del personal en una herramienta denominada Páginas Amarillas
- 2.2.4 En coordinación con un consultor del MAP se ha clasificado el conocimiento, se identificaron las brechas.
- 2.2.5 Contamos con el Sistema Automatizado de Calidad donde se gestiona toda la información aprobada de la institución. Todo el personal tiene acceso a la información que le corresponde.

3. Área de mejora: Establecer formas de medición de responsabilidad social de SeNaSa

3.1 Tareas:

- 3.1.1. Identificar las actividades de responsabilidad social que participan los colaboradores de SeNaSa y el número de colaboradores.
- 3.1.2. Definir la ficha de indicador del grado de involucramiento de colaboradores de actividades de responsabilidad social.
- 3.1.3. Crear y alimentar el indicador.

3.2 Avances:

- 3.2.1. Se ha documentado la responsabilidad social y sistema de gobernanza para la sostenibilidad, además un plan de responsabilidad social.
- 3.2.2. Se firmó el convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) con el objetivo de continuar fortaleciéndonos como institución que promueve la inclusión de personas que viven con alguna condición de discapacidad.
- 3.2.3. Se contrató un personal para gestión de responsabilidad social institucional.
- 3.2.4. Se ha realizado campaña de concientización para la inclusión de las personas con discapacidad.
- 3.2.5. Se creó la figura de líderes ambientales para promover en cada una de las gerencias temas y actividades de responsabilidad social.

- 3.2.6. Se realizó plan de acción de eficiencia energética.
 - 3.2.7. Se realizó pre-auditoría energética en la sede de la institución.
 - 3.2.8. Se impulsa la inclusión con un juego de Beep Baseball.
 - 3.2.9. Se creó la matriz de indicadores de Responsabilidad Social.
 - 3.2.10 Se está midiendo el indicador: Cantidad de colaboradores involucrados en acciones de RSI VS total de colaboradores de SeNaSa.
- Ver anexo #3.

4. Área de mejora: Medir el posicionamiento de SeNaSa

4.1 Tareas:

- 4.1.1. Incluir en el POA de GCOM encuesta de posicionamiento
- 4.1.2. Incluir en el presupuesto de GCOM encuesta de posicionamiento
- 4.1.3. Dirección ejecutiva aprobar los fondos de encuesta de posicionamiento
- 4.1.4. Realizar los TDR para realización de encuesta de posicionamiento
- 4.1.5. Certificar los fondos de encuesta de posicionamiento
- 4.1.6. Realizar requisición de encuesta de posicionamiento
- 4.1.7. Lanzar el concurso para contratar empresa a realizar estudio
- 4.1.8. Evaluación de propuestas de empresas para realizar estudio
- 4.1.9. Adjudicación de proceso de compra.
- 4.1.10. Levantamiento de información
- 4.1.11. Informe de resultados
- 4.1.12. Realización de plan de mejora
- 4.1.13. Seguimiento a Plan de Mejora

4.2 Avances:

- 4.2.1 Se diseñaron y aprobaron los términos de referencia de contratación de empresa encuestadora.
- 4.2.2 Se lanzó el TDR la primera semana de diciembre 2019.
- 4.2.3 Se contrató empresa CID Latinoamérica para realizar la encuesta de posicionamiento.
- 4.2.4 Se realizó la encuesta de posicionamiento en todo el país.
- 4.2.5 Se entregó el informe de la encuesta por parte de CID Latinoamérica
- 4.2.6 SeNaSa quedó excelentemente posicionada como ARS.

5. Área de mejora: Establecer mediciones de indicadores de percepción de afiliados miembros de los círculos comunitarios de salud

5.1 Tareas:

- 5.1.1. Reunión con la gerencia de servicio de salud para comunicar la importancia de medir la satisfacción y definir criterios a evaluar
- 5.1.2. Crear y aprobar instrumento de evaluación de la satisfacción.
- 5.1.3. Recolección de datos.
- 5.1.4. Análisis de la información recolectada.
- 5.1.5. Realizar informe de encuesta.
- 5.1.6. Socializar informe de encuesta de satisfacción de beneficiarios de los círculos comunitario

de salud.

5.1.7. Hacer plan de mejora en caso de que aplique.

5.2 Avances:

5.2.1 Herramienta en proceso para la realización de la medición de la satisfacción de los afiliados miembros de los círculos comunitarios en proceso de aprobación.

5.2.2 El equipo de monitoreo procedió a realizar la encuesta a los integrantes de los círculos comunitarios.

5.2.3 Se realizó informe de la encuesta logrando un 96.16% de satisfacción con los círculos comunitarios.

IV. Cuadro de avances y seguimiento al plan de mejora de la autoevaluación CAF.

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020							
	Responsable Plan:	Gerencia de calidad	Fecha:	12/19/2019			
	Revisa:		Fecha:				
	Aprueba:	Gerente de calidad	Fecha:	12/19/2019			
Objetivo	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)
		0%	25%	50%	75%	100%	
Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto (Vivienda digna)	Coordinador de Monitoreo de la calidad						Logrado
Asegurar la sostenibilidad de la institución en el tiempo, creando las condiciones para obtener, mantener y transformar el conocimiento útil de la organización de tal modo que permita a la institución mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés	Gerente de Gestión Humana						
Medir el grado de participación de los colaboradores de SeNaSa en actividades de responsabilidad social	Gerente de Comunicaciones						Logrado
Conocer el nivel de posicionamiento de SeNaSa con relación a las demás ARS	Gerente de Comunicaciones						Logrado
Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto (Círculos comunitarios)	Coordinador de Monitoreo de la calidad						Logrado

Anexos

Anexos I: Vivienda digna.

I.1 Iniciativa vivienda digna para empleados.



VIVIENDAS DIGNAS

Firmamos acuerdo con el INVI para garantizar viviendas dignas a nuestros colaboradores en condición de vulnerabilidad

En el marco de nuestro programa de responsabilidad social, que incluye la iniciativa Viviendas Dignas, nuestra directora ejecutiva, doctora Mercedes Rodríguez Silver, firmó un acuerdo con el director del Instituto Nacional de la Vivienda (INVI), Mayobanex Escoto, con el objetivo de garantizar un techo digno a los colaboradores de la ARS Estatal que vivan en condiciones de vulnerabilidad.



La doctora Mercedes Rodríguez Silver y el ingeniero Mayobanex Escoto.



Ejecutivos de SeNaSa y el INVI durante el acto de firma del acuerdo.

La iniciativa Viviendas Dignas, la cual fue incluida en el plan de trabajo de nuestra gerencia de Gestión Humana, busca fomentar la solidaridad a través de la reconstrucción o readecuación, total o parcial de los hogares de nuestros colaboradores, para que estos tengan viviendas seguras y dignas para ellos y sus familias.

Durante el acto de firma, la doctora Rodríguez Silver agradeció la colaboración del INVI en esta iniciativa de responsabilidad social institucional, al tiempo que precisó que "Viviendas Dignas es un proyecto que busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores de SeNaSa que viven en condición de vulnerabilidad y con ello prevenir cualquier situación de peligro que les pueda afectar".

En tanto, Mayobanex Escoto, director del INVI, expresó que "me complace ser parte de esta iniciativa de SeNaSa, a través de la cual podrán contar con viviendas dignas a sus colaboradores que viven en condición de vulnerabilidad".

Compromisos

A través de este acuerdo, firmado por la doctora Rodríguez Silver y el ingeniero Escoto, SeNaSa se compromete a aportar los recursos financieros para

la construcción y readecuación de los hogares, así como a la compra de materiales, pago de los obreros no aportados por el INVI y traslado de personal cuando estas sean en el interior del país.

En ese sentido, la doctora Rodríguez Silver explicó que el 90% del costo de la readecuación o construcción de la vivienda será cubierto por SeNaSa y el 10% por el colaborador.

En tanto, el INVI se compromete a aportar los terrenos así como a construir los proyectos habitacionales de casas o apartamentos con los recursos aportados por SeNaSa, entre otras responsabilidades.

Criterios de selección

Para que un colaborador pueda ser seleccionado para este beneficio debe estar fijo, no tener amonestaciones en los últimos dos años, haber sido evaluado como competente en su última evaluación de desempeño, tener al menos dos años laborando en SeNaSa.

Además, el espacio a intervenir debe ser propiedad del colaborador o su cónyuge, estar libre de impedimentos legales.

I.2 Lanzamiento iniciativa adecuación de vivienda para colaboradores de SeNaSa.

Iniciativa para Adecuación de Viviendas para colaboradores de SeNaSa

Les informamos que los colaboradores que perciben un salario igual a RD\$ 35,000 ahora también podrán aplicar para el proyecto de Adecuación de Viviendas. Si cumples con los requisitos indicados más abajo, debes entregar en la Gerencia de Gestión Humana los siguientes documentos para iniciar el proceso.

- Completar el formulario de solicitud adjunto
- Copia de documentos familiares (actas de matrimonios y/o unión libre, actas de nacimiento de hijos, copias de cédulas)
- Fotos donde se pueda apreciar las adecuaciones que necesita el inmueble.
- Documento que acredite que el inmueble es tuyo. (En caso de no tener título se elaborará una declaración jurada. Para esto debes traer copias de cédula de 7 personas que residan cerca del inmueble y que puedan acreditar que el inmueble es tuyo, así como las direcciones y teléfonos de las mismas.

Requisitos:

- Tener un salario de RD\$35,000 o menor.
- Vivir en una vivienda en situación vulnerable.
- Tener más de dos años laborando en la institución.
- Haber sido evaluado como Competente en su última evaluación
- No tener amonestación en el último año

La fecha tope para la entrega de documentos es el miércoles 05 de Febrero.



Anexo #2: Gestión del conocimiento. Ejemplo de Mapa de alineamiento del talento humano

[illegible]

Anexo#3. Responsabilidad Social.

3.1 Acuerdo con CONADIS.



"A través de este programa nos hemos propuesto declarar a SeNaSa como una institución inclusiva, aportando para la inclusión social plena y mejorando la calidad de vida de las personas que viven con algún tipo de discapacidad".

Doctora Mercedes Rodríguez Silver
Directora ejecutiva de SeNaSa

SeNaSa PARA TODOS

Presentamos nuestro programa de responsabilidad social institucional “SeNaSa para Todos”; firmamos acuerdo con CONADIS

La mañana de hoy presentamos nuestro programa de responsabilidad social institucional SeNaSa para Todos y firmamos acuerdo con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), con el objetivo continuar fortaleciéndonos como una institución que promueve la inclusión de las personas que viven con alguna condición de discapacidad y a sus familiares.



Nuestra directora ejecutiva, doctora Mercedes Rodríguez Silver, y Magino Corporán Lorenzo, director de CONADIS.

El programa SeNaSa para Todos, el cual fue presentado por Mariel Ledesma, gerente de Comunicación Estratégica de SeNaSa, se enmarca dentro de la política de responsabilidad social institucional de SeNaSa, la cual está inspirada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y se enfocará en la inclusión social, educación, vida sana y medio ambiente como sus cuatro ejes de trabajo.



Mariel Ledesma, gerente de Comunicación Estratégica de SeNaSa, durante la presentación del programa de responsabilidad social institucional "SeNaSa para Todos".

Durante la actividad, la directora ejecutiva de SeNaSa y el director del CONADIS, Magino Corporán Lorenzo firmaron el acuerdo donde ambas instituciones se comprometen a aunar esfuerzos para promover una cultura de inclusión social de las personas en condiciones de discapacidad, a la interno de SeNaSa y de cara a sus más de 4.6 millones de afiliados, adecuando y facilitando el acceso a los servicios de salud que SeNaSa les garantiza.

3.2 Campaña de concientización para la inclusión de las personas con discapacidad.

www.arssenasa.gob.do



Ejes de acción de nuestra política de RSI

Educación

Tiene como objetivo aportar conocimientos sobre el quehacer y los procesos de la organización.

Vida Sana

Pretende fomentar hábitos saludables, priorizando la educación en una vida saludable a temprana edad.

Medio Ambiente

Orientado a trabajar por una infraestructura energética y tecnológica limpia.

Inclusión Social

Tiene como finalidad contribuir con la implementación de políticas públicas de igualdad de oportunidades.

 Si quieres conocer más, descarga el documento adjunto.



www.arssenasa.gob.do

Con nuestra política de RSI apoyamos los objetivos del desarrollo sostenible



¡Conócelos!

 Si quieres conocer más, descarga el documento adjunto.



#SeNaSaParaTodos

Sordo, Sordomudo, Sordito — Persona con discapacidad auditiva

Minusválido, Inválido, Tullido, Cojo, Mutilado, Lisiado, Paralítico — Persona con discapacidad físico motora

Invidente, Cieguito, Ciego, No Vidente — Persona con discapacidad visual

Especial, Mongólico, Retardado, Retardado Mental — Persona con discapacidad intelectual

Insano, Demente, Loco, Trastornado, Esquizofrénico — Persona con discapacidad psicosocial

Lenguaje de señas — Lengua de señas

Síguenos @ARSeNaSaRD

www.arsenasa.gob.do

RSI RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

SeNaSa Seguro Nacional de Salud

¡Acompáñanos al BEEP BASEBALL 2019!

Envía un correo a gcom@arsenasa.gob.do indicando si quieres participar como jugador o público.

Jueves 12 de diciembre de 2019 | 8:30 a.m.
Estadio de béisbol de la Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).
Av. John F. Kennedy, Km. 7 1/2.

¡Digamos sí a la inclusión social!

Síguenos @ARSeNaSaRD

www.arsenasa.gob.do

SeNaSa impuls la inclusión



Realizamos juego inclusivo “Beep Baseball” junto a Fundación Francina y U League

En el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad Visual, que se celebra cada 13 de diciembre, realizamos por segundo año consecutivo el juego “Beep Baseball” en compañía de la Fundación Francina y U League, con el objetivo de promover la inclusión social de las personas que viven con discapacidad visual.

Esta actividad se enmarca dentro de las acciones del programa de Responsabilidad Social Institucional de la ARS Estatal “SeNaSa para Todos”, con el que brinda apoyo a grupos poblacionales vulnerables para su integración a la sociedad, contribuyendo a la implementación de políticas públicas de igualdad de oportunidades, además de abordar el acceso a espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles para personas con algún tipo de discapacidad.



“SeNaSa es una institución que se enfoca en promover la inclusión social y es por esa razón que con nuestro programa ‘SeNaSa para Todos’ hemos estado desarrollando diferentes acciones en beneficio de las personas que viven con alguna discapacidad, y este evento es muestra de ello”.

Dra. Mercedes Rodríguez Silver, Directora Ejecutiva de SeNaSa.



“El Beep Béisbol es el deporte más inclusivo del mundo y un gran orgullo para nosotros porque encierra en un solo juego nuestros valores identitarios con la alegría que nos caracteriza Y la voluntad de colaborar para construir espacios más espacios de más inclusión”.

Francina Hungria, presidenta de la Fundación Francina.

3.3 Matriz de Indicadores de Responsabilidad Social.

No.	Indicador	Descripción	Formula de medición	Tendencia deseada	Comportamiento del indicador	Tipo de meta	Frecuencia de medición	Meta Programada	1er. Trimestre		
									Enero	Febrero	Marzo
1	Cantidad de colaboradores impactados a través de las actividades de RSI.	Este indicador mide la cantidad de colaboradores de SeNaSa que han sido orientados, sensibilizados y concientizados a través de los diferentes programas de RSI.	Cantidad de colaboradores impactados a través de las actividades de RSI VS total de colaboradores de ARS SeNaSa.	Ascendente	Sumar	Variable	Trimestral	36	36	0	0