



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)

FECHA:

29 de julio de 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Contamos con una misión y visión definida. En el 2016, nuestra filosofía institucional fue revisada y renovada tomando como base las facultades que la ley 87-01 nos atañe, así como el contexto de la organización. Con la elaboración del plan estratégico 2021-2024, se revisó la filosofía institucional y la misma se mantuvo sin cambios. Durante la revisión del marco estratégico, se tomó en cuenta el alineamiento estratégico superior que contempla: Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, Programa de Gobierno 2020-2024, Metas Presidenciales 2021-2024, Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2024, Objetivos de Desarrollo Sostenible y Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública..</p> <p>Evidencia: Misión, Visión, Valores, Plan Estratégico Institucional 2021-2024, correo de comunicación, convocatorias.</p> <p>Nuestros valores institucionales fueron definidos y alineados al marco general de valores del sector público.</p>	<p>No fueron implicados todos los grupos de interés en su revisión.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el 2016 se contó con la participación de todo el personal para la actualización de los mismos mediante reuniones de equipo y consenso de los que nos identificaban como institución. Durante la elaboración del plan estratégico 2021-2024 se revisaron los valores institucionales, manteniendo los mismos sin cambios.</p> <p>Evidencia: Matriz de valores / correo y fotos campaña de difusión, convocatorias.</p> <p>Con la elaboración del plan estratégico 2021-2024 se revisó la filosofía institucional y la misma se mantuvo sin cambios. Durante la revisión del marco estratégico, se tomó en cuenta el alineamiento estratégico superior que contempla: Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, Programa de Gobierno 2020-2024, Metas Presidenciales 2021-2024, Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2024, Objetivos de Desarrollo Sostenible y Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</p> <p>Evidencia: Misión, Visión, Valores, Plan Estratégico Institucional 2021-2024, correo de comunicación, convocatorias.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El 5 mayo del 2017, se realizó una campaña de socialización de la misión, visión y valores con la participación de todo el personal en las instalaciones de la institución. Esta actividad incluyó dramatizaciones, dinámicas y sensibilizaciones; con la elaboración de la planificación estratégica 2021-</p>	<p>No se ha realizado una campaña de difusión de la objetivos estratégicos y operativos a todos los grupos de interés</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público,</p>	<p>2024 la filosofía institucional fue revisada sin producirse cambios; nuestra filosofía institucional está disponible para todos los empleados en nuestro carnet de identificación, intranet e instalaciones.</p> <p>Durante el proceso de inducción a los nuevos colaboradores se detalla toda la información general de la institución incluyendo nuestra filosofía institucional; para los grupos de interés se encuentra disponible en nuestra página web. En cuanto a comunicación a los grupos de interés hemos incluido nuestra filosofía institucional en la página web y es publicada en las redes sociales.</p> <p>En el taller de formulación del POA 2022 realizado en abril 2021 fueron socializados la filosofía institucional y los objetivos estratégicos con el equipo de elaboración del mismo y algunos directivos. El PEI se encuentra disponible para todos los grupos de interés en el portal de transparencia de la SISALRIL.</p> <p>Evidencia: Intranet, web, correos, presentación taller POA, convocatorias.</p> <p>Con la última revisión de la planificación estratégica en el 2021, se realizó un análisis de contexto que sirvió como base para revisar la filosofía institucional emitida en el 2016 y se determinó que la misma permanecía vigente y sin cambios.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico 2021-2024 (Análisis de contexto)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>La institución cuenta con comité de ética constituido acorde a los requisitos reglamentarios de los organismos gubernamentales. también contamos con un código de ética formalizado y conocido por todos los colaboradores. El código de ética forma parte de los documentos de nuestro sistema de gestión y al proceso Control de Gestión. En adición, se realizan campañas de sensibilización vía correo electrónico y capacitaciones que apoyan el entendimiento y prevención de los conceptos relacionados.</p> <p>El Comité de Ética realiza capacitaciones y sensibilizaciones sobre aplicaciones de conceptos éticos y manejo de conflictos, además cuenta con un Buzón de Ética Pública en donde los colaboradores pueden depositar sus solicitudes de asesorías, dudas y denuncias. Para el seguimiento e identificación de áreas de conflicto, el proceso de auditoría del Comité de Ética está alineado al proceso de auditoría interna del Sistema de Gestión.</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Evidencia: Documentos constitutivos comité de ética, MA-CG07 Código de Ética Institucional, FM-CG09 Declaración de Conocimiento y Compromiso de Cumplimiento CEI-Employados, FM-CG08 Formulario Buzón de Ética Pública, correos de sensibilización y convocatorias.</p> <p>A través de conversatorios periódicos con los colaboradores el Superintendente promueve el cumplimiento de nuestra misión, visión y valores creando el escenario para el levantamiento de aportes hacia la mejora de los procesos; esto bajo condiciones de respeto y confianza dando la oportunidad a todos de contribuir. En las reuniones de directores se tratan temas relacionados a la gestión y mejora institucional en condiciones de igualdad y respeto mutuo.</p> <p>Evidencia: Fotos, hojas de asistencia.</p>	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Contamos con una estructura establecida y definida alineada a los objetivos de nuestra planificación estratégica. Con la elaboración del PEI 2021-2024, se realizó una revisión de la estructura de la organización que ha sido sometida al MAP para aprobación. Nuestro Sistema de Gestión cuenta con certificaciones en las normas ISO 9001 e ISO</p>	<p>No se ha actualizado el manual de organización y funciones, ya que la nueva estructura fue aprobada recientemente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo,</p>	<p>27001 parte de los requisitos de estas normas incluyen un enfoque basado en procesos.</p> <p>Desde el proceso de reclutamiento y selección se identifican las competencias idóneas para cubrir las vacantes, mediante entrevistas basadas en competencias; mediante la detección de necesidades de capacitación se identifican las brechas de competencias de los colaboradores y con esta información es elaborado el plan de capacitación.</p> <p>Evidencia: Resoluciones administrativas con aprobaciones de estructuras, FM-GH01 Detección de Necesidades de Capacitación, FM-GH03 Consolidado Análisis Detección de Necesidades, FM-GH11 Formulario de Entrevista por Competencia, certificados normas ISO.</p> <p>Los procesos cuentan con indicadores definidos que permiten evaluar el desempeño de algunos de los aspectos relevantes de los mismos. En el plan estratégico 2021-2024 fueron definidos indicadores para dar seguimiento al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: Fichas de indicadores de procesos, Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>Los ciudadanos/clientes exponen sus necesidades y expectativas a través de los canales institucionales establecidos tales como Buzón de Sugerencias, portal web y redes sociales. Las mismas son evaluadas y tomadas en cuentas por las áreas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de</p>	<p>involucradas, para el desarrollo e implementación de mejoras en el sistema de gestión.</p> <p>Evidencia: Reporte de Sugerencias de los ciudadanos clientes, Matriz de Mejoras de procesos</p> <p>Contamos con un sistema de gestión de la información certificado bajo la norma ISO 27001; y la Norma Básica de Control Interno para el sector público (NOBACI). Esta Norma atiende el Principio 17 del Marco Integral de Control Interno COSO 2013, todo esto dirigido bajo la Contraloría General de la Republica en su resolución de contraloría N° 320-2006-CG. Así mismo, llevamos los principios de auditoria basados en las Normas Internacionales de Auditoria. En nuestro plan estratégico 2021-2024 fueron incluidos los indicadores de seguimiento a los objetivos estratégicos. En el sistema de gestión se realizan análisis de riesgos periódicos a los POA, los activos de información y los procesos.</p> <p>Para el control interno contamos con el sistema DYNAMICS GP para la gestión contable.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024, MA-CG08 Manual de la Metodología de Administración y Gestión de Riesgo Operativo, PC-CG02 Procedimiento Análisis de Riesgo de la Información, Sistema Archi-casos, Oficina Virtual, Sistema DYNAMICS GP.</p> <p>Nuestro Sistema de Gestión cuenta con certificaciones en las normas ISO 9001 e ISO 27001. el autodiagnóstico del modelo CAF es realizado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>anualmente y contamos con otras certificaciones, como las NORTIC E1, A2, A3, A4, A5, A6, A7; asegurando con esto una adecuada gestión de los procesos institucionales y los resultados esperados.</p> <p>Evidencia: Certificados (ISO 9001, ISO 27001, NORTIC E1, NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC A4, NORTIC A5, NORTIC A6, NORTIC A7) y autodiagnóstico CAF.</p> <p>Se cuentan con diversas herramientas que aseguran una comunicación interna eficaz: correo, buzón de sugerencia, murales, hoja informativa, intranet, archi-casos. Hacia lo externo, contamos con una página web con información actualizada, la información relevante es publicada en las redes sociales institucionales, son publicados boletines e informes técnicos, se tienen establecidas mesas de diálogo con organizaciones y grupos de interés, contamos además con una oficina virtual en donde se pueden realizar consultas referentes a información de afiliación. Además se fomenta la participación de la alta dirección institucional en los medios masivos de comunicación para mantener un flujo de información actualizada y confiable hacia la población.</p> <p>Evidencia: Correos, hoja informativa, web institucional (www.sisalril.gob.do), murales, redes sociales institucionales, boletines, oficina virtual, archi-casos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El área de Recursos Humanos ha realizado capacitaciones y talleres para el desarrollo de equipos y experiencias vivenciales. El programa se desarrolló en varios niveles, trabajando por niveles jerárquicos y áreas de trabajo.</p> <p>Para Gestión de procesos, contamos con la certificación ISO 9001, la cual procura la identificación, articulación, documentación y mejora de los procesos de la Institución con la participación de los miembros de la organización.</p> <p>Evidencia: Certificados ISO 9001, capacitación y talleres de desarrollos y equipos.</p> <p>Se cuentan con diversas herramientas que aseguran una comunicación interna eficaz: correo, buzón de sugerencia, murales, hoja informativa, intranet, archi-casos. Hacia lo externo contamos con una página web con información actualizada, la información relevante es publicada en las redes sociales institucionales, son publicados boletines e informes técnicos, se tienen establecidas mesas de diálogo con organizaciones y grupos de interés, contamos además con una oficina virtual en donde se pueden realizar consultas referentes a información de afiliación. Además se fomenta la participación de la alta dirección institucional en los medios masivos de comunicación para mantener un flujo de información actualizada y confiable hacia la población.</p>	<p>No se ha desarrollado una metodología para la gestión de proyectos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: Correos, hoja informativa, web institucional (www.sisalril.gob.do), murales, redes sociales institucionales, boletines, oficina virtual, archi-casos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	El compromiso con la mejora se demuestra a través de la comunicación y actualización de las informaciones relevantes que pudieran introducir cambios en los procesos para asegurar que son consideradas en la planificación y diseño de los mismos. Las capacitaciones son planificadas en base a las necesidades identificadas por las áreas y por la institución, están orientadas al fortalecimiento de competencias y mejora continua de los procesos; al finalizar las capacitaciones se evalúa el aporte de las mismas a la mejora de los procesos y el conocimiento adquirido se replica internamente. Para el 2020, el lema de la Planificación Operativa Anual fue "Comprometidos con la innovación y la eficiencia" buscando con esto generar productos y actividades orientados al establecimiento de una cultura de innovación. Para asegurar la mejora continua de los procesos se utilizan diversas herramientas como encuestas de clima organizacional, buzón de sugerencia, auditorías internas, auditorías externas, análisis de resultados de procesos, evaluación por resultados de los colaboradores, indicadores de gestión, entre otras; la retroalimentación de los resultados es realizada mediante reuniones y correos.	

10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.

Evidencia: Correos internos, Plan de capacitación, FM-GH19 Formulario Impacto y Resultado, En la intranet "Informes de capacitación", FM-GH28 Formulario de Sugerencias (Interno), informes de auditoría, fichas de procesos (ficha de indicadores), FM-GH37 Suscripción de Acuerdos y Registro de Acciones Relevantes (AID).

La planificación estratégica y los planes operativos anuales son revisados por las áreas pertinentes (DF, DA, DRH, DTIC, DPD) evaluando los cambios, analizando los riesgos e informando a las áreas involucradas los resultados finales del procesos y cada director es responsable de informar a sus colaboradores; con la elaboración de los POAs se realiza un taller de socialización en donde cada área presenta las actividades e iniciativas que contienen los cambios propuestos para el logro de los objetivos institucionales. Además, se realiza de manera periódica una revisión por la dirección en donde se presentan y analizan los cambios en el contexto interno y externo que pudieran impactar en los procesos.

Evidencia: Plan estratégico 2021-2024, MA-CG08 Manual de la Metodología de Administración y Gestión de Riesgo Operativo, Presentaciones de revisión por la dirección, PC-CG05 Procedimiento Formulación Plan Operativo Anual, convocatorias.

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):	<p>Contamos con un código de ética y una política del Sistema de Gestión, en donde se establecen las líneas de acción que promueven la transparencia y la forma de actuar de nuestros colaboradores, así como un marco de valores que sirven de referencia, en base a estos lineamientos son definidos los productos y objetivos de la organización. Los líderes se reúnen con sus equipos para la formulación y monitoreo de los planes operativos anuales.</p> <p>Evidencia: Política del SG, Valores, convocatorias Comité de Ética, correos, MA-CG07 Código de Ética Institucional, Evidencias de reuniones de los líderes con sus equipos.</p> <p>En nuestro código de ética se establece los deberes y políticas de la conducta ética que rigen el accionar de todos los colaboradores. Se realizan acciones formativas de sensibilización y generación de confianza en los equipos de trabajo; estas actividades fomentan la integración, reconocimiento personal y de equipo, y generación de sinergia de los equipos.</p> <p>Evidencia: CG07 Código de Ética Institucional, convocatorias, fotos.</p> <p>Se generan correos informativos relacionados a temas relevantes y actuales, esta información pública además en los murales institucionales. Las emisión de resoluciones administrativas es informada a todos los colaboradores vía correo electrónico. La institución cuenta con comité</p>	<p>No se ha realizado una campaña de difusión de objetivos estratégicos y operativos a todos los grupos de interés.</p>
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>		
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>establecidos para distintos temas, Comité de Ética, Comité del SISTAP, Comité de Calidad, WEB CAM, que se convierten en medios de consultas para temas relevantes relacionados a sus roles y funciones. La Dirección de Recursos Humanos realiza de manera periódica una encuesta de clima laboral para hacer un levantamiento de la percepción de los colaboradores sobre aspectos relevantes de la gestión interna de la institución, con los resultados se elabora un plan de mejora orientado a mejorar los aspectos con resultados no satisfactorios. Contamos con un plan estratégico elaborado y definido en consulta con alta dirección de la institución, se realizó un taller de formulación del POA 2022 en abril 2021, en el mismo fueron socializados la filosofía institucional y los objetivos estratégicos con el equipo de elaboración del mismo y algunos directivos. El PEI se encuentra disponible para todos los grupos de interés en el portal de transparencia de la SISALRIL.</p> <p>Evidencia: Correos, murales, documentos constitutivo de los comités, resultados de encuesta de clima organizacional, PEI 2021-2024, convocatorias.</p> <p>Para apoyar a los empleados en el desarrollo de sus actividades contamos con los descriptivos de cargos en donde están definidas los roles y responsabilidades de cada colaborador, además para apoyar la planificación de las actividades diarias contamos con planes operativos anuales y acuerdos individuales de desempeño. Para nuevos roles o mejora de los actuales se planifican acciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>formativas orientadas a mejorar o adquirir competencias.</p> <p>Son ejecutadas diferentes evaluaciones de las cuales se realizan retroalimentaciones tanto grupal como individual como apoyo a la mejora del desempeño organizacional: monitoreo trimestral POA, evaluación del desempeño, auditorías internas, auditorías externas.</p> <p>Evidencia: IN-GH03 Instructivo Acuerdo Individual del Desempeño y Registro de Acciones Relevantes, MA-GH01-Manual de Organización y Funciones, MA-GH02-Manual de Organización y Funciones, PC-CG05 Procedimiento Formulación Plan Operativo Anual. IN-GH03 Instructivo Acuerdo Individual del Desempeño y Registro de Acciones Relevantes, PC-CG05 Procedimiento Formulación Plan Operativo Anual, informes de auditorías.</p> <p>La delegación de autoridades y responsabilidades es informada a cada colaborador y se encuentran documentadas en los descriptivos de cargos, en los POAs y en los procedimientos. Las competencias necesarias para la ejecución de las funciones asignadas se encuentran definidas en el manual de organización y funciones y se elabora una detección de necesidades de capacitación para fortalecer y dotar de nuevas competencias a los colaboradores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencia: Descriptivos de cargos, FM-GH01-Detección de Necesidades de Capacitación, Planes Operativos Anuales, Procedimientos Internos.</p> <p>La cultura del aprendizaje se promueve mediante la detección de necesidades de capacitación creando un plan de capacitación orientado a las necesidades de fortalecimiento o adquisición de competencias, blandas y duras, de los colaboradores para desempeñar de manera eficaz las actividades asignadas. Los colaboradores realizan formaciones internas e informes en los temas relacionados a las formaciones recibidas.</p> <p>Evidencia: FM-GH01 Detección de Necesidades de Capacitación, FM-GH03 Consolidado Análisis Detección de Necesidades, convocatorias e informes en la intranet.</p> <p>Históricamente cada año se realiza una actividad institucional, al concluir el año, en donde son reconocidos los empleados meritorios con el mejor desempeño de cada dirección y las áreas con logros de impacto en el desempeño de la organización; el reconocimiento individual adquiere relevancia al ser establecidas las personas reconocidas como un consenso de todos los colaboradores del área.</p> <p>En el 2020 en consecuencia a la situación de pandemia mundial no fue realizada la actividad de cierre del año, debido a cambios la gestión institucional no fue posible realizarla en otra fecha.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Fotos, reconocimientos, correo de notificación de cancelación.	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Con la elaboración del plan estratégico se realiza una revisión de los grupos de interés y sus necesidades, acorde a lo establecido en la Carta de Servicios de la SISALRIL, dándole seguimiento a las mismas desde la Unidad de Interacción Social y las reuniones de trabajo realizadas por las áreas misionales. Para los grupos de interés internos son generar mecanismos que permiten mantener una retroalimentación permanente de sus necesidades y expectativas utilizando herramientas como reuniones, mesas de trabajo y el buzón de sugerencias; otra herramienta utilizada en la encuesta de clima laboral que permite levantar información sobre la satisfacción actual y necesidades actuales y futuras de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico 2021-2024, convocatorias, FM-GH33 Plan de Mejora Clima Laboral, PC-GH03 Procedimiento de Gestión de Comentarios Quejas o Sugerencias del Cliente</p>	<p>No son compartidos con toda la organización de manera oficial los datos sobre los grupos de interés externos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Interno, correo de resultados de encuesta de clima organizacional.</p> <p>De acuerdo al rol definido en la Ley 87-01 artículo 176 literales K) y L) para la SISALRIL, son presentadas al CNSS propuestas técnicas para la modificación o emisión de políticas públicas relacionadas al SFS y SRL. Estas propuestas son contempladas como resultados priorizados de la institución para ser monitoreadas a través de la planificación operativa.</p> <p>Evidencia: Ley 87-01, listado de resultados priorizados, POAs, PO-RE01 Propuestas Regulaciones Iniciativas de Mejora y Proyectos sobre aspectos No Contemplados.</p> <p>Contamos con un maestro de documentos externos que incluyen todos los aspectos legales y reglamentarios que aplican a la institución, en el mismo además se identifican los procesos internos que son impactados por las mismas; este maestro es revisado periódicamente para asegurar su actualización. Para las normativas en temas relacionados a la gestión pública son emitidas resoluciones administrativas internas asegurar su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: FM-CD04 Maestro de Documentos Externos, PC-CD01 Procedimiento Emisión, Revisión y Obsoletización de Documentos del SG, PC-RE02 Procedimiento de Elaboración Resoluciones Administrativas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales,</p>	<p>Para la formulación del PEI 2021-2024 se realizó una alineación estratégica superior en donde se muestra la relación de los resultados institucionales esperados con respecto a objetivos y metas circunscritos en: EDN 2030, PPNSP 2024 y los ODS. También se consideran en la planificación estratégica todas las normativas y reglamentos de aplicación a nuestra organización incluyéndolo como el marco legal relacionado al mismo; nuestra institución tiene definido productos alineados al sistema de metas presidenciales.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico 2021-2024, Sistema de metas presidenciales.</p> <p>A través de la Unidad de Interacción Social se ha realizado convenios para desarrollar trabajos con los grupos de interés y mesas de trabajo orientadas a mantener una retroalimentación y seguimiento constante para temas como capacitación, afiliación a la seguridad social, coordinación y seguimiento a los convenios. Hemos establecido canales de comunicación abiertos para mantener el trabajo continuo con los grupos de presión y distintas organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>Evidencia: Acuerdo reglamento de apelaciones, convocatorias, minutas y planes de trabajo de mesas de trabajo, convenios, informes de ejecución.</p> <p>Participamos de manera regular en actividades organizadas por las asociaciones profesionales,</p>	<p>No se cuenta con una metodología de gestión integral de los acuerdos y alianzas institucionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>organizaciones representativas, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y grupos de presión.</p> <p>Evidencia: Fotos, videos, asignaciones de representación, convocatorias.</p> <p>Mediante la gestión de las redes sociales damos a conocer las funciones y servicios de la institución, publicando información relevante referente a la gestión de la SISALRIL; se mantiene presencia constante en los medios de comunicación del Superintendente lo que hace un aporte importante en la construcción de la imagen y reputación de la institución. Son elaborados y distribuidos boletines digitales de contenido técnico relacionado a los resultados y quehacer de la organización.</p> <p>Se planifican y elaboran campañas, como la de promoción de atención primaria del 2019 que incluyó actividades como: talleres en diferentes provincias e instituciones sociales, entrevistas, publicaciones en medios digitales e impresos. Para el 2021 se tienen planificadas publicaciones en medios digitales, foros y reuniones con diferentes grupos de interés con el objetivo de dar a conocer los ejes de acción de la institución.</p> <p>Evidencia: Publicación redes sociales, videos de entrevistas, boletines, Informe final de resultado de campaña, Informe de talleres 2019, convocatorias y publicaciones redes sociales.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Como parte de los insumos para la elaboración de nuestra planificación estratégica se realiza un análisis de contexto, utilizando las herramientas FODA y PESTEL, para analizar variables relevantes de la institución y estos resultados son considerados para la definición de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional (Análisis PESTEL)</p> <p>En la elaboración del plan estratégico 2021-2024 se consideró como insumo la Carta de Servicios institucional, el análisis de contexto y la información general de los grupos de interés para lograr una alineación de las iniciativas estratégicas con los requisitos de los mismos.</p> <p>Nuestra institución realiza de manera anual una encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos a los afiliados que nos contactan a través de las Oficinas de Atención al Usuario en Santo Domingo y Santiago, con los resultados se introducen cambios en los procesos para asegurar el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. En la página web institucional son colocadas en vista pública los borradores de las resoluciones a ser</p>	<p>No se han establecido los lineamientos para la revisión sistemática de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>emitidas, con el objetivo de recopilar la opinión de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024, informe de resultados de encuesta de satisfacción, Página web-Consulta Pública.</p> <p>Con la elaboración del plan estratégico 2021-2024, se revisó el marco legal que impacta la Institución. Se tomó en cuenta el alineamiento estratégico superior que contempla: Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, Programa de Gobierno 2020-2024, Metas Presidenciales 2021-2024, Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2024, Objetivos de Desarrollo Sostenible y Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Como parte de los insumos para la elaboración de nuestra planificación estratégica se realiza un análisis de contexto, utilizando la herramienta FODA, para analizar variables relevantes de la institución y estos resultados son considerados para la definición de los objetivos estratégicos. Periódicamente realizamos análisis de riesgos a los POAs, los activos de información, los procesos y cumplimientos legales, con los resultados de estos análisis son elaborados planes de acción que permiten realizar una gestión de los riesgos y oportunidades identificados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencia: PEI 2021-2024, Autodiagnóstico CAF, MA-CG08 Manual de la Metodología de Administración y Gestión de Riesgo Operativo, MA-CGI I Manual de Análisis de Riesgos.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la</p>	<p>Durante el proceso de formulación del PEI 2021-2024 se realizó un diagnóstico estratégico considerando el análisis de contexto y el FODA para la definición del marco estratégico institucional alineado al cumplimiento de la misión y visión de la SISALRIL.</p> <p>Las iniciativas estratégicas circunscritas en el PEI se traducen al nivel operativo a través de la formulación anual de los POAs de manera que se asegure el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además se realiza un análisis de riesgos a los POAs definidos y se establecen planes de tratamiento para las amenazas y oportunidades identificadas.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024, POA 2021 y 2022, MA-CG08 Manual de la Metodología de Administración y Gestión de Riesgo Operativo.</p> <p>La Unidad de Interacción Social realiza reuniones con grupos de interés para el levantamiento de sus expectativas y necesidades, en base a los resultados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>son elaboradas propuestas normativas y el POA de la Unidad. También se consideran las sugerencias y necesidades expuestas por los ciudadanos/clientes en el Buzón de Sugerencias para definir las iniciativas de estrategias de la Institución.</p> <p>Evidencia: Minutas, correos, reporte de buzón de sugerencias y POA de la UIS.</p> <p>En el PEI 2021-2024 fue incluida una iniciativa estratégica, 6.1.2 Desarrollo e implementación del programa de responsabilidad social institucional dirigido a apoyar la sostenibilidad del medioambiente, orientada a desarrollar este elemento a nivel interno. Asimismo, se definió la iniciativa: 6.5.1 Desarrollo de una política institucional transversal desde una perspectiva de género, que vaya en función de las necesidades, tareas, obligaciones, posiciones, beneficios y oportunidades.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024</p> <p>Para la elaboración del presupuesto institucional se toma como insumo el levantamiento de los requerimientos presupuestarios realizado durante la formulación del POA; dichos requerimientos son revisados por las Direcciones Financiera, Administrativa, Tecnología de la Información y Comunicaciones y Recursos Humanos para aprobar y asegurar la disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos, capacitación y de personal para apoyar el logro de la estrategia institucional.</p>	<p>No se ha desarrollado una política de responsabilidad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>La Dirección Administrativa cuenta con un presupuesto elaborado cada año para la compra de todos los insumos requeridos en la institución, este presupuesto se basa en lo requerido por cada área con anticipación a través de la elaboración del POA. Así queda determinado el presupuesto, según las necesidades y la magnitud de lo requerido con el monto solicitado para desarrollar cada actividad, estas necesidades se contemplan y se distribuye su ejecución durante el año o etapas a ejecutar.</p> <p>Evidencia: Matriz de levantamiento físico-financiero, M-GH38 Detección de Personal, FM-GH01-Detección de Necesidades de Capacitación, Formulario Requisición Equipo de Cómputos, Plantilla-Requerimientos-Software.</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Las prioridades son definidas en base al plan estratégico, el contexto organizacional y los recursos disponibles; los tiempos de implementación son definidos en los POAs de las áreas. Los procesos y estructura son revisados y actualizados en nuestro sistema de gestión usando como base los lineamientos del PEI y se visualizan en nuestro mapa de procesos y el manual de organización y funciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal)</p>	<p>Evidencia: PEI 2021-2024, POAs, mapa de procesos, MA-GH01-Manual de Organización y Funciones.</p> <p>Anualmente son definidos los POAs de todas las áreas funcionales de la institución, para los mismos se consideran los objetivos e iniciativas estratégicas del PEI 2021-2024 y los recursos disponibles. Para su seguimiento son definidos resultados e indicadores de medición que permiten evaluar el logro de las acciones definidas.</p> <p>Evidencia: Planes Operativos anuales, reporte de monitoreo trimestral POAs.</p> <p>Se realiza un taller de socialización de POA en donde todas las áreas funcionales presentan sus propuestas de actividades, iniciativas, proyectos y resultados esperados de los mismos al concluir el año programado. Cada director es responsable de difundir en su área las informaciones referentes a los objetivos, planes y tareas pertinentes. La documentación pertinente, PEI 2021-2024 y POAs, se encuentran disponibles en la Intranet y el portal transparencia.</p> <p>Evidencia: Convocatoria, lista de participantes, portal transparencia, intranet.</p> <p>Para el seguimiento de los POAs son definidos resultados e indicadores de medición que permiten evaluar el logro de los resultados esperados; estos se monitorean de manera trimestral, definiendo e implementando planes de acción que garanticen el logro de la estrategia y elaborando informes con los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>resultados de la evaluación. El plan estratégico es evaluado anualmente para medir el avance del logro de los objetivos con los resultados de esta evaluación es elaborado un informe que es remitido a la alta dirección para accionar ante los cambios identificados en el entorno, las prioridades institucionales y los resultados de avance.</p> <p>Evidencia: Reporte de monitoreo trimestral del POA, PC-CG06 Procedimiento Monitoreo Plan Operativo Anual.</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el</p>	<p>Como parte de los insumos para la elaboración de nuestra planificación estratégica se realiza un análisis de contexto, utilizando las herramientas FODA y PESTEL, para analizar variables relevantes de la institución y estos resultados son considerados para la definición de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional (Análisis PESTEL)</p> <p>Como parte de la generación y creación de una cultura para la innovación en el 2020 el lema de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes</p>	<p>Planificación Operativa Anual fue "Comprometidos con la innovación y la eficiencia" orientando el establecimiento de los productos institucionales a la búsqueda de la innovación y mejora continua, las formaciones planificadas responden a las necesidades identificadas en estos aspectos y a los productos definidos.</p> <p>La institución realiza de manera periódica benchmarking con otras organizaciones públicas y privadas orientadas a la mejora de los procesos internos mediante la implementación de buenas prácticas e innovación.</p> <p>Evidencia: POAs, convocatorias, correos.</p> <p>Al diseñar nuevas normativas para regular el SFS y SRL, se realizan reuniones con los grupos de interés relevantes con el objetivo de socializar y llegar a un consenso sobre los cambios a ser implementados. Tenemos disponible en nuestra página web un foro institucional en donde se van planteando temas y se generan debates sobre los mismos en busca de soluciones y mejora de la gestión institucional.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, Foro institucional.</p> <p>Se promueve el aporte de ideas de mejora al Sistema de Gestión, por medio del Formulario de Mejora disponible en la Intranet. Por dicho canal, los servidores se pueden realizar propuesta de mejora e innovación de los procesos, productos y servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Evidencia: Formulario de Mejora Continua de Procesos, reporte de seguimiento de mejoras.</p> <p>Los planes operativos anuales son evaluados por las áreas pertinentes (DA, DF, DRH, DTIC, DPD) evaluando las necesidades de recursos, analizando los riesgos e informando a las áreas involucradas los resultados finales del procesos con el fin de asegurar para las actividades aprobadas la disponibilidad de los recursos necesarios al momento de ejecutar las mismas. Cuando se presentan cambios se hace una revisión de la adecuación de los recursos para asegurar que se mantiene la disponibilidad.</p> <p>Evidencia: Evaluaciones de los Formularios Requisición Equipo de Cómputos y las Plantillas Requerimientos Software, Matriz Monitoreo Trimestral POA DTIC, informes de ejecución DA, Presupuesto estimado para POA, Presupuesto anual.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Con la elaboración de los planes operativos anuales son identificadas y revisadas las necesidades de personal en cuanto a cantidad y fortalecimiento de competencias, la revisión es realizada acorde a las prioridades institucionales actuales y futuras; en adición a esto contamos con un buzón de sugerencias interno en donde los colaboradores pueden expresar sus sugerencias y necesidades. De manera periódica es realizada una encuesta de clima organizacional en donde son identificadas oportunidades de mejora en cuanto a la gestión del personal.</p> <p>Se establece la cantidad de personas que la SISALRIL necesita incorporar para enfrentar las prioridades y desafíos establecidos en el Plan estratégico 2021-2024 y los POAs. Adicionalmente, a través del proceso de capacitación y desarrollo, se establecen las competencias que las personas necesitan fortalecer, incorporar o incrementar incorporándolas en el Plan Anual de Capacitación. En estos procesos ya están incorporadas las exigencias normativas del Estado como grupo de interés, de los directivos y de todos los individuos que integran la institución. Esto se hace a través de los diferentes mecanismos de interacción y comunicación que la institución ha establecido para recibir retroalimentación oportuna de los colaboradores, un ejemplo de esto es la participación de los colaboradores en la actualización de las políticas de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia: Correos, FM-GH01 Detección de Necesidades de Capacitación, PC-GH03</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Procedimiento de Gestión de Comentarios Quejas o Sugerencias del Cliente Interno, FM-GH38 Detección de Personal, Informe de resultados de encuesta de clima laboral, PC-GH05 Gestión de Clima Laboral, PO-GH01 Política de Capacitación y Desarrollo.</p> <p>Existen políticas de gestión de recursos humanos orientadas al reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales.</p> <p>Evidencia: PO-GH01 Política de Capacitación y Desarrollo, PO-GH02 Política de Reclutamiento y Selección, PO- GH03 Política de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso, PO-GH06 Política de Gestión por Competencias, Resolución Administrativa No.001-2019 Incentivos beneficios de los empleados de la SISALRIL.</p> <p>Periódicamente son revisadas las políticas de gestión de recursos humana, teniendo como objetivo general el desarrollo del talento, transparencia, satisfacción y bienestar para todos, esto ha incluido: fortalecimiento del proceso de inducción y acogida de nuevos empleados; seguimiento al programa de capacitación basado en fortalecer competencias para cada puesto de trabajo; fortalecimiento y priorización del mecanismo de atención y respuesta a las inquietudes planteadas por los empleados a través del buzón de sugerencias; fortalecimiento de la gestión del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo para el desarrollo de los procesos que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>garanticen la seguridad y salud de los empleados de la SISALRIL; fortalecimiento de la Comisión de Ética Pública y su incidencia en los procesos de gestión humana; disposición de espacios de esparcimiento y bienestar para impulsar la integración y el desarrollo de relaciones interpersonales basadas en el respeto y la solidaridad, a través de actividades deportivas y culturales que incluyen equipo de baloncesto y práctica coral; campamento de verano con los hijos de empleados, pasantía de verano, actividades para generar equilibrio entre las obligaciones laborales y familiares de los colaboradores; políticas orientadas a embarazadas y madres lactantes (parqueo para embarazadas, comunidad de lactancia y sala de extracción); programa anual de reconocimiento a empleados meritorios.</p> <p>Evidencia: MA-GH04 Manual de Inducción, PO-GH02 Política de Reclutamiento y Selección, sistema de control de asistencia, registro de día libre de natalicio, IN-GH02 Instructivo para la Gestión de Licencias, IN-GH04 Instructivo para Recepción y Distribución de los Servicios de Almuerzos y Uso Interno del Área del Comedor, PO-GH04 Política de Operación y Uso de la Sala de Lactancia, PO-GH05 Política de Vestimenta de empleados de la SISALRIL</p> <p>Desde el perfil del puesto documentado en los descriptivos de cargos son identificadas las competencias necesarias para cada puesto de trabajo, en base a estas se ejecuta el proceso de reclutamiento y selección y son fortalecidas las competencias del personal en su puesto de trabajo.</p>	<p>No se realiza una revisión periódica de las responsabilidades y tareas del personal.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia: Descriptivos de cargos, C-GH01 Procedimiento de Capacitación y Desarrollo, PC-GH02 Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los</p>	<p>Se realizan procesos de ascensos y movimientos internos, basados en el proceso de evaluación del desempeño, cumplimiento del régimen Ético y Disciplinarios y desarrollo de las competencias.</p> <p>Evidencia: Acción de Personal, Evaluación del Desempeño.</p> <p>La evaluación de los acuerdos de desempeño se hace en conjunto (supervisor/supervisado) y se reportan a la DRH las acciones de promoción y crecimiento de los colaboradores. Con la detección de necesidades de capacitación se realiza el levantamiento, con la participación de todos los colaboradores, de las acciones propuestas a ser incluidas en los planes de formación orientada al logro de los objetivos del área e institucional.</p> <p>Evidencia: Correos, FM-GH37 Suscripción de Acuerdos y Registro de Acciones Relevantes (AID), IN-GH03 Instructivo para el acuerdo individual del desempeño y registro de acciones relevantes.</p> <p>En la SISALRIL existe un enfoque de equidad e igualdad de oportunidades que es transversal iniciando desde la política de reclutamiento y selección de Personal.</p> <p>Evidencia: política de gestión humana, estadísticas de cantidad de colaboradores por sexo, escala</p>	<p>No se ha desarrollado una política de desarrollo de carrera profesional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	salarial, Nivel de participación de hombres y mujeres en proceso de formación	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Las necesidades de la organización están establecidas en los perfiles de puestos definidos en los descriptivos de cargos y en la planificación estratégica; mediante un análisis de las tareas y funciones son identificadas las necesidades de adquisición de competencias duras y conductuales, luego son revisadas considerando las necesidades y prioridades de la organización para concluir elaborando el plan de capacitación anual.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024, MA-GH01 Manual de Organización y Funciones, MA-GH02 Manual de Organización y Funciones, PC-GH01 Procedimiento de Capacitación y Desarrollo, FM-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal,</p>	<p>GH01-Detección de Necesidades de Capacitación, PO-GH01 Política de Capacitación y Desarrollo, FM-GH03-Consolidado Análisis Detección de Necesidades.</p> <p>Contamos con una política y metodología de capacitación y desarrollo del personal, como resultado de la ejecución de ese proceso se elabora un plan de capacitación basado en una detección de necesidades que toma como base la planificación anual y estratégica de la institución. El plan de capacitación aprobado es comunicado a los empleados mediante correo electrónico.</p> <p>Evidencia: Correos, PC-GH01 Procedimiento de Capacitación y Desarrollo, PO-GH01 Política de Capacitación y Desarrollo, FM-GH03-Consolidado Análisis Detección de Necesidades.</p> <p>El Plan Anual de Capacitación 2021 contempla diferentes modalidades de capacitación. La nueva tendencia apunta al incremento de las capacitaciones virtuales para el desarrollo de competencia tanto técnicas como conductuales. Algunas de las capacitaciones virtuales ejecutadas durante el 2021 son: Seguridad Social, Gestión Humana por Competencias, Hacienda Pública, liderazgo, entre otras.</p> <p>Evidencia: FM-GH04 Formulario Control de Ejecución de Capacitación. Certificados de capacitación</p> <p>En el plan de capacitación contamos con dos ejes temáticos orientados a desarrollar habilidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>gerenciales y de liderazgo: competencias directivas, este eje concentra las actividades formativas enfocadas a desarrollar competencias de gestión a nivel directivo y el eje desarrollo humano integral que comprende la generación de experiencias vivenciales y espacios formativos enfocados al desarrollo de competencias desde la perspectiva holística de los pilares de la educación aprender a conocer, hacer, convivir y ser.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación.</p> <p>En el programa de inducción se tienen definidos los métodos para asegurar la introducción eficaz al puesto de trabajo mediante la asignación de un mentor.</p> <p>Evidencia: MA-GH04 - Manual de Inducción, FM-GH26 Formulario Inducción Puesto de Trabajo, FM-GH25 Constancia Entrevista-Conversatorio.</p> <p>Cuando se presentan vacantes es realizado en primera instancia un reclutamiento interno promoviendo la movilidad interna de los colaboradores, en este proceso también son consideradas las sugerencias de los supervisores y los resultados de la evaluación de los acuerdos de desempeño. Contamos con la integración reciente de personal de carrera a la institución al generarse oportunidades de desarrollo externas la institución ofrecerá las facilidades necesarias para su participación.</p> <p>Evidencia: Correos, evaluaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La SISALRIL desarrolla y promueve diferentes métodos de formación que incluyen la formación presencial, virtual y de autogestión de los colaboradores, de manera interna se desarrolla un enfoque multimedia para temas y grupos focales.</p> <p>Evidencia: FM-GH03-Consolidado Análisis Detección de Necesidades, correos.</p> <p>En el eje de desarrollo humano integral del programa de capacitación se incluyen y desarrollan los temas relacionados a conflictos de interés, diversidad, enfoque a género y ética. En el eje de gestión de riesgos si incluye toda la formación orientada a garantizar la prevención en todos los procesos internos y las capacitaciones encaminada a prevenir la salud integral de todos los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, FM-GH30 Plan de Capacitación.</p> <p>La Política de capacitación y Desarrollo establece la evaluación de las capacitaciones de reacción inmediata y diez meses luego de finalizada evaluación de impacto y resultados. El impacto del programa de formación se mide a través de indicadores definidos para la evaluación del impacto y los resultados de las mismas.</p> <p>Evidencia: PO-GH01 Política de Capacitación y Desarrollo, FM-GH05 Evaluación de Reacción, FM-GH19 Formulario Impacto y Resultado. Medición de indicador de Impacto de las capacitaciones</p>	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Para los cambios en los procesos transversales es solicitado la retroalimentación y aportes de los colaboradores para definir las mejoras a ser implementadas. Invitación abierta plan de mejora de clima organizacional, retroalimentación para la modificación de las políticas de Recursos Humanos, colaboración para cambios en la hoja informativa.</p> <p>Evidencias: Correos.</p> <p>La SISALRIL cuenta con un buzón de sugerencias interno en donde los empleados pueden realizar sus aportaciones de sugerencias para la mejora de los procesos internos. También existen comités conformados por colaboradores con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los temas que les correspondan y apoyar la toma de decisiones. Periódicamente es realizada una encuesta de clima organizacional para evaluar el estado de factores establecidos e identificar posibles mejoras en la gestión de recursos humanos.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,</p>	<p>Evidencia: PC-GH03 Procedimiento de Gestión de Comentarios Quejas o Sugerencias del Cliente Interno, documentos de confirmación de los comités, informe de resultados de encuesta de clima.</p> <p>En adición a lo descrito en el punto anterior, los servidores participan en los análisis de los resultados de los procesos para la generación de mejoras.</p>	<p>No está conformada la Asociación de Servidores Públicos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución se encuentra actualmente desarrollando la fase de formación del personal en relaciones laborales e introducción a la administración pública para la posterior formación de la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Evidencia: Convocatorias y las listas de asistencia.</p> <p>Contamos con acuerdos de desempeño individuales que son definidos en consenso entre supervisores y supervisados y se acuerdan los valores ponderados de las actividades para ser usados en las evaluaciones posteriores.</p> <p>Evidencia: IN-GH03 Instructivo Acuerdo Individual del Desempeño y Registro de Acciones Relevantes, FM-GH37 Suscripción de Acuerdos y Registro de Acciones Relevantes (AID).</p> <p>Periódicamente es realizada una encuesta de clima laboral para levantar la percepción de los empleados en cuanto a la gestión de la organización. Los resultados son informados en una reunión en donde participan los colaboradores dando sugerencias y realizando aportes para ser considerados en la elaboración del plan de mejora.</p> <p>Evidencia: Convocatoria, correos, informe de resultados de encuesta de clima, plan de mejora.</p> <p>Contamos con un comité de seguridad y salud ocupacional acorde a lo establecido en la resolución 09-2015 que aprueba la Guía Metodológica para la implementación y modifica la resolución 113-2011 que crea el subsistema de seguridad y salud en el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>trabajo (SISTAP). Este tiene bajo sus responsabilidades el rol de consultor y velar por el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencia: Documentos de conformación del comité del SISTAP, programa de trabajo.</p> <p>Para crear las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal en los últimos años se han desarrollado políticas en donde se promueve el bienestar y son valoradas las necesidades individuales, bajo este esquema son elaboradas políticas que contemplan los derechos y beneficios de los colaboradores, por ejemplo: sala de lactancia, almuerzo, permisos de maternidad, paternidad, matrimonio, día de natalicio, personales, familiares, escolares, docencia. Si las capacitaciones coinciden con vacaciones los días invertidos en la formación no son considerados parte del período de vacaciones. A raíz de la situación generada por la pandemia del Covid-19 se generaron las condiciones para que los empleados pudieran desempeñar sus funciones desde sus hogares, asegurando de esta forma el bienestar, salud y seguridad de los mismos y sus familias.</p> <p>Evidencia: Correos, MA-GH04 Manual de Inducción, sistema de control de asistencia, registro de día libre de natalicio, IN-GH02 Instructivo para la Gestión de Licencias, IN-GH04 Instructivo para Recepción y Distribución de los Servicios de Almuerzos y Uso Interno del Área del Comedor, PO-GH04 Política de Operación y Uso de la Sala de Lactancia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se facilitan ayudas a empleados con situaciones de vulnerabilidad. El personal con salarios más bajos recibe almuerzo subsidiado al 100% y desde ahí una escala descendente de cobertura inversamente proporcional al salario para todos los colaboradores de la SISALRIL.</p> <p>Evidencia: Solicitudes de ayuda (registros en contabilidad). Política de Subsidio de almuerzo.</p> <p>Como parte de las iniciativas para propiciar el desarrollo integral de las personas en la SISALRIL se han creado espacios esparcimiento y bienestar que incluyen: Equipo de Baloncesto, Coro institucional, Sala de Lactancia, etc.</p> <p>Evidencia: Documentos, fotos, listados de asistencia, convocatorias, etc.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Los socios claves son identificados acorde a las funciones de la institución establecidas en la Ley 87-01: IDOPPRIL, ARS, PSS, SNS, CNSS, CMD, DIDA, TSS, UNIPAGO, BANRESERVAS (un ejemplo con las sociedades médicas especializadas serían actividades como revisión del catálogo de prestaciones del PBS). Durante la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se identificaron los socios claves o partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas para ser consideración durante la definición del marco estratégico institucional. Una vez definidas las iniciativas estratégicas, se analiza la necesidad de establecer acuerdos y alianzas de colaboración mutua con los socios claves identificados, para el logro de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Partes Interesadas), Matriz de Seguimiento y Control de Acuerdos Nacionales e Internacionales de Colaboración Mutua</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>A partir del Marco Estratégico Institucional definido, se realiza un levantamiento de las necesidades de colaboración mutua con otras entidades, para el logro de los objetivos establecidos. Luego se define un plan de acción para el desarrollo y gestión de los acuerdo con las partes involucradas realizándose un seguimiento trimestral a la implementación de plan.</p> <p>Evidencia: Acuerdos planificados en POAs, Planes de Acción de los acuerdos, Convenios firmados, informes de ejecución de convenios, Matriz de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Seguimiento y Control de Acuerdos Nacionales e Internacionales de Colaboración Mutua</p> <p>Los acuerdos establecen los roles y responsabilidades de los socios. También se definen los mecanismos de seguimiento y rendición de cuentas; en la memoria institucional anual se reportan los avances y logros de los convenios vigentes. El colaborador designado para gestionar la formalización del acuerdo, define y ejecuta planes de trabajo que propician al acercamiento y negociación con las partes, a fin de definir relaciones del tipo ganar-ganar. Una vez definidos los acuerdos, se realizan reuniones regulares con las partes involucradas con el fin de que se lleve a cabo la puesta en marcha de los mismos, y se logren los resultados esperados. A nivel interno se realiza un monitoreo trimestral de la ejecución de los planes operativos anuales donde se reportan los avances en la definición e implementación de los acuerdos identificados.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, informe de monitoreo trimestral POA, convenios, informes de ejecución, memoria anual institucional, Matriz de Seguimiento y Control de Acuerdos Nacionales e Internacionales de Colaboración Mutua.</p> <p>Antes de iniciar la Pandemia se había iniciado un acercamiento con la OPTIC para la participación de información sobre Subsidios y Afiliación, de manera que ellos puedan brindar dicha información a los ciudadanos. Lo contribuiría a descongestionar incluso el volumen de llamadas a nuestro call center.</p>	<p>No existe una metodología integral definida para la identificación, el monitoreo y seguimiento de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se ha firmado un convenio con la Confederación Nacional de Productores Agropecuarios, CONFENAGRO con el objetivo de impulsar la afiliación del sector a la SS.</p> <p>Evidencia: Convenio firmado, plan de afiliación, intercambio de correos y WhatsApp, Cronogramas, documentos de apoyo a la implementación.</p> <p>La institución se rige bajo la ley 340-06 y su reglamento 543-12 y normas complementarias.</p> <p>Evidencia: cualquier documentación física expediente físico.</p>	<p>No se utilizan criterios de responsabilidad social cuando se trata de contratación pública.</p>

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Tenemos cuadros informativos colocados en OFAU sobre nuestra Misión, Visión, Valores y sobre los servicios que ofrecemos. Se instaló una nueva ventanilla donde los afiliados tendrán acceso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>a verificar su afiliación, su estatus y cualquier otra información relacionada a nuestros servicios.</p> <p>Los resultados de la institución son publicados en el portal de transparencia sección de estadísticas institucionales, cada área envía los resultados de sus ejecutorias de manera mensual/trimestral y los mismos son revisados y publicados en dicho portal. Así mismo son publicados los informes de monitoreo trimestral de avances de los POA y la memoria anual de rendición de cuentas.</p> <p>La Dirección de Control de Subsidios con colaboración de la Dirección de comunicaciones se encuentra desarrollando instructivos digitales/físicos sobre el registro de los subsidios y los derechos/beneficios de los afiliados.</p> <p>Tenemos un proyecto en desarrollo de un segmento de la página web de la SISALRIL donde se tendrá información relevante sobre el Seguro de Riesgos Laborales y Seguridad y Salud en el Trabajo para el acceso de empleadores y trabajadores, que contará con marco legal, derechos y deberes, informaciones, consultas, foros y actividades de formación.</p> <p>Evidencia: Material digital/físico, Portal transparencia SISALRIL, Fotos, Registros de asistencia a reuniones entre DTIC y DARL</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Para la modificación de las normativas de subsidios se consideraron las quejas y sugerencias de los afiliados y empleadores, un ejemplo de esto es la eliminación del formulario de solicitud de subsidios y la creación de una nueva plataforma para la simplificación de los registros.</p> <p>Se cuentan con mesas de trabajo permanente con organizaciones sindicales en la cuales se establecen prioridades que son incluidas en el POA del año siguiente, se coordina y se monitorea la ejecución de los acuerdos. Con otros tipos de organizaciones, como ONGs, Religiosas, gremios y otras, existen contactos y canales de interacción, como reuniones, correos, redes, mediante los cuales es coordinada la cogestión de acciones conjuntas con ellos.</p> <p>Evidencia: POA, registros de asistencias a actividades, fotos, normativas modificadas enviadas al CNSS.</p> <p>Para obtener información de retroalimentación de los ciudadanos/clientes y grupos de interés la SISALRIL se vale de herramientas como encuesta de satisfacción de los servicios públicos que es requerida en el marco regulatorio del MAP.</p> <p>Cada afiliado que visita nuestras instalaciones completa una encuesta de satisfacción con el servicio otorgado orientado a valorar el mismo e identificar oportunidades de mejora. Cuando la evaluación no es favorable se contacta al afiliado para obtener más detalles y registrar las acciones correspondientes en el sistema de gestión.</p>	<p>Solo tenemos mediciones de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes. No se han realizado encuestas a otros usuarios como son las ARS, prestadores.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Evidencias: Resultados de las encuestas.</p> <p>La SISALRIL cuenta con una carta de servicios disponible en nuestro portal web en donde se describen los productos y servicios institucionales además de dar a conocer el compromiso de la institución en relación al cumplimiento de los atributos de calidad establecidos.</p> <p>A través de las redes sociales se divulga información sobre los servicios institucionales e informaciones relevantes relacionadas a las operaciones diarias.</p> <p>Evidencia: Redes sociales, carta de Servicios.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Durante el levantamiento de la producción física-financiera, realizado por las diferentes unidades organizativas, para la formulación de los POAs se identifican los requerimientos presupuestarios necesarios para la ejecución de las iniciativas programadas y se estiman los recursos financieros necesarios. A partir de este levantamiento se prepara el presupuesto estimado para la ejecución del POA que sirve como insumo para la formulación del presupuesto institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Evidencia: POAs, Presupuesto estimado POA, anteproyecto de presupuesto, FM-CGII Matriz Levantamiento Producción Física-Financiera.</p> <p>Los riesgos de las decisiones financieras se minimizan mediante la elaboración de los pliegos y condiciones correspondientes acorde a lo establecido en el marco legal. También se minimizan los riesgos financieros con los análisis financieros como ejecución presupuestaria, disponibilidad diaria, presupuesto e inversiones.</p> <p>Evidencia: Pliegos documentados, publicados en el portal de transparencia y en el de compras y contrataciones, disponibilidad diaria, presupuesto, ejecución presupuestaria, cartera de inversiones.</p> <p>Acorde a lo establecido en la ley 200-04 y a la filosofía institucional toda la información de carácter público, incluida la financiera y presupuestaria, es publicada en el portal de transparencia de la institución.</p> <p>Evidencia: Información publicada en el portal, informes de auditorías financieras.</p> <p>Contamos con metodologías y políticas definidas para el control interno que establecen los lineamientos contables y financieros para asegurar la gestión eficaz de los recursos financieros de la institución. Como resultado de la implementación de estas metodologías se evidencian resultados satisfactorios en las auditorías financieras realizadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Evidencia: PC-AD01 Procedimiento de Requisición de Compras, PC-AD02-Procedimiento para el Área de Caja General, PC-AD03-Procedimiento de Cuentas por Pagar, PC-AD04-Procedimiento de Fondo de Caja Chica, PC-AD05-Procedimiento de Conciliación Bancaria, PO-AD27 Políticas de Control Interno, informes de auditorías financieras.</p> <p>La planificación del presupuesto es realizada acorde a lo establecido por los órganos reguladores del estado (Ministerio de Hacienda y DIGEPRES), mensualmente se realiza la emisión de certificados de disponibilidad de fondos para asegurar la correcta ejecución presupuestaria, concluyendo esto con la publicación de la información en los medios establecidos (portal de transparencia institucional, remisión CNSS, DIGEPRES y Cámara de Cuentas).</p> <p>Evidencia: Publicaciones y Comunicaciones.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Disponemos de una estructura que cuenta con la debida separación de funciones, tales como Compras, Servicios Generales, Contabilidad, Tesorería y Presupuesto. El control financiero se mantiene centralizado en la función de la Dirección Financiera.</p> <p>Evidencia: MA-GH01 Manual de organización y funciones</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Contamos con un sistema de información para la digitalización, el manejo de toda la información de la institución y la gestión de las solicitudes de los afiliados (Archi-Casos), también hemos desarrollado un sistema para la evaluación y la toma de decisiones en relación a la carga de los esquemas. Para la evaluación de solicitudes de aprobación de las prestadoras institucionales. Para la gestión de las solicitudes de subsidios contamos con el sistema CRM-SIPS.</p> <p>Para la gestión de aprobaciones y certificaciones contamos con los sistemas: Sistema de aprobación de promotores de salud (SIMON), Sistema de auditores financieros.</p> <p>Para la gestión financiera institucional contamos con Microsoft Dynamics GP.</p> <p>Para la generación de las estadísticas institucionales contamos con el SIE. En la actualidad subsidios está en proceso de desarrollo e implementación de un nuevo sistema de procesamiento y pago de solicitudes.</p> <p>Evidencia: Sistemas en producción, carpetas de proyectos DTIC (minutas, correos y convocatorias).</p> <p>Para registrar y procesar la información disponible externamente contamos con los sistemas mencionados anteriormente. Para el almacenaje y resguardo de la información contamos con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>servidores virtuales que permiten la gestión y acceso a la información de manera permanente.</p> <p>Nuestro sistema de gestión protege 3 características de la información (confidencialidad, disponibilidad e integridad) bajo los lineamientos de la norma ISO 27001 y la NORTIC A7.</p> <p>Evidencia: Certificado NORTIC A7, Certificado ISO 27001, PC-SI09 Procedimiento para Resguardo de la Información, PO-SI09 Política General dirigida al Personal Técnico de la DTIC,SIE, CRM-SIPS.</p> <p>Contamos con un proceso de control de documentos que gestiona la actualización de todos los procedimientos, manuales, instructivos y políticas institucionales y asegura su disponibilidad en la intranet a través de la página del sistema de gestión.</p> <p>Desde el proceso de Recursos Humanos se asegura una correcta gestión del conocimiento mediante un programa de inducción para los nuevos empleados y la publicación en la intranet de los informes de capacitación de las formaciones recibidas por los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Intranet (Página del sistema de gestión, Informes de capacitación), MA-GH04 Manual de Inducción, FM-GH31- Formulario Informe de Capacitación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>disponibilidad de la información contamos con certificaciones en ISO 27001 y NORTIC A7. Para la gestión de dispositivos móviles contamos con herramientas como SOPHOS y discos encriptados para asegurar la confidencialidad de la información almacenada en los mismos.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humana se apoya el logro de los objetivos estratégicos mediante la detección de necesidades de capacitación alineada a los POAs de las áreas para asegurar que las competencias requeridas para la ejecución de las actividades estratégicas y rutinarias son adquiridas por los colaboradores.</p> <p>Desde la OESAE se realizan colaboraciones con organismos internacionales y grupos de interés externos estos intercambios de información se realizan considerando los aspectos de relevancia, fiabilidad y seguridad de la misma.</p> <p>Evidencia: PC-AE04 Procedimiento respuesta a solicitudes externas, PO-S110 Política de Seguridad de la Información dirigidas a los usuarios finales, PO-S111 Políticas de Seguridad de la Información dirigidas al personal técnico, IN-CD03 Guía Clasificación Manejo y Etiquetado de la Información, certificado ISO 27001 y NORTIC A7, herramienta SOPHOS, FM-GH01-Detección de Necesidades de Capacitación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Contamos con una Intranet en donde todos los colaboradores tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos acorde a su perfil de usuario cada colaborador tendrá acceso a las aplicaciones establecidas. Diariamente, se envían resúmenes de prensa con los temas del sector salud. Mensualmente se envía un boletín informativo vía correo electrónico con las diferentes actividades y eventos institucionales a todos los servidores. También se publican las informaciones en el mural institucional para el personal que no tiene acceso a las TIC.</p> <p>Evidencia: Intranet, FM-CG04 - Formulario de Control de Privilegios, PC-CG01 - Procedimiento de Control de Privilegios, correo de GH.</p> <p>Contamos con un portal web en donde se presentan información actualizada sobre las actividades y funciones de la institución, este contiene un sub-portal de transparencia en donde se actualiza mensualmente las informaciones de carácter público de la institución. Nuestra Oficina Virtual cuenta con perfiles establecidos por tipo de usuario para asegurar la disponibilidad y confidencialidad de la información. Tenemos un foro virtual de la SISALRIL como un canal de intercambio de información con los ciudadanos.</p> <p>Cumplimos con los requisitos de acceso y gestión de la información pública de la ley 200-04, línea 31 I, OAI, *462 y datos abiertos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Con una periodicidad mensual son actualizadas las informaciones referentes al SFS (estadísticas financieras, dispersión, afiliación, etc.) y SRL en la página web institucional; adicional a esto las estadísticas de gestión institucional son colocadas en el portal de transparencia.</p> <p>También contamos con la certificación de la NORTIC B-2 para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano. El portal está configurado para facilitar la accesibilidad de personas con condiciones especiales.</p> <p>Evidencia: Portal web y transparencia, oficina virtual, foro, Documentos de la OAI.</p> <p>Documentación, Trazabilidad y trabajo cruzado en el desarrollo de sistemas de información, las áreas se manejan bajo la lógica del trabajo compartido en donde las tareas son conocidas por otros integrantes. Contrato de Capacitaciones de alto costo en donde se retiene el empleado por un lapso de 2 años. Se exige replicar las capacitaciones en las áreas de trabajo y que el supervisor evalúa en un mes las mejoras implementadas y la divulgación del conocimiento.</p> <p>Evidencia: Política de Capacitación y Desarrollo, FM-GH05-Evaluación de Reacción, FM-GH31 Formulario Informe de Capacitación, FM-GH19 Formulario Impacto y Resultado.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>De acuerdo a las necesidades identificadas por las diferentes áreas en sus POAs se genera un listado de proyectos, el cual se presenta al Superintendente y son definidas las prioridades, con estas se elabora la matriz del listado priorizado de proyectos, que es la base para la planificación de la DTIC.</p> <p>Evidencia: Convocatoria, presentación, matriz del listado priorizado de proyectos.</p> <p>Antes de iniciar un proyecto las gerencias de infraestructura y comunicación y la de implementación y operación e ingeniería de software de sistemas se reúnen con el director para evaluar las alternativas tecnológicas disponibles y definir la más adecuada en base a una evaluación costo-efectividad.</p> <p>Evidencia: Acta de proyecto, MA-SII5 Manual de Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información, PO-SI09 Política General dirigida al Personal Técnico de la DTIC, correos, lista de asistencia y backlog de reuniones de entendimiento de los proyectos.</p> <p>Se mantiene contacto con los proveedores (hardware/software) con el objetivo de identificar nuevas tecnologías, evaluarlas y planificar los cambios necesarios en nuestra plataforma.</p>	
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Evidencia: Correos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los</p>	<p>Contamos con una oficina virtual en donde los afiliados/empresas pueden realizar consultas y solicitudes de servicios, en la APP SISALRIL pueden consultar las coberturas del PDSS y medicamentos. Para la atención presencial los usuarios pueden realizar citas a través del Call Center, Oficina Virtual. En nuestras oficinas físicas contamos con una caseta de consulta de afiliación y cotizaciones para calificación de traspaso. La gestión de los casos se realiza mediante un sistema desarrollado in-house en donde las solicitudes recibidas por correo pueden ser registradas como casos desde el correo, existe en el mismo además comunicaciones estandarizadas para reducir los tiempos de respuesta. Capacitaciones y supervisiones virtuales en subsidios/ ARS, Procesamiento de las solicitudes de subsidios a través de conexión remota. Videos tutoriales sobre la utilización de la Oficina Virtual. Además las evaluaciones de promotores y firmas de auditores externos son realizadas de manera virtual a través de la Oficina Virtual.</p> <p>Evidencia: Oficina Virtual, APP SISALRIL, fotos, archi-casos, Convocatorias y lista de participación y Solicitudes evaluadas, publicaciones en la web.</p> <p>La SISALRIL ha desarrollado sistemas informáticos que apoyan la virtualización de los servicios institucionales con el objetivo de mejorar los servicios que ofrecemos. Ejemplo de esto son los exámenes de acreditación como promotor de salud y firma de auditores externos de forma virtual y las capacitaciones para la Asignación de Usuarios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>de Traspasos vía TEAMS; Actualmente se está desarrollando un Sistema de procesamiento y pago de los subsidios, el mismo se encuentra en un nivel de avance de un 90%, en la etapa de prueba.</p> <p>La Oficina de Acceso a la Información (OFAU) cuenta con una ventanilla en donde los afiliados pueden consultar informaciones referentes a su afiliación y traspaso.</p> <p>Evidencia: Carpeta de proyectos DTIC, instalaciones OFAU SD, APP SISALRIL, convocatorias.</p> <p>Para la gestión adecuada de las tecnologías utilizadas, como los correos, se tienen definidas políticas de gestión y uso seguro por parte de los usuarios, otra forma de asegurar un uso seguro, eficaz y eficiente de las herramientas tecnológicas es el establecimiento de políticas de gestión en el servidor principal. Los eventos de los usuarios que se presentan en los servidores son monitoreados a través de herramientas como el AD AUDIT. Al asignar a los usuarios una herramienta tecnológica de trabajo es realizada la formación en la misma asegurando la adquisición de la competencia para el uso de la misma. Para eficientizar las capacidades y dar respuesta oportuna a los usuarios contamos con servidores hiperconvergentes.</p> <p>Evidencia: PO-SII0 Política de Seguridad de la Información dirigidas a los usuarios finales, lista de asistencia a capacitación, PO-SIII Políticas de Seguridad de la Información dirigidas al personal técnico.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Considerando aspectos económicos y medioambientales se promueve el desarrollo de sistemas para la digitalización y manejo de la información, para lograr por ejemplo reducir el consumo de recursos como papel y cartuchos de tinta de impresión. Se están desarrollando sistemas orientados a la automatización y virtualización de los procesos para la reducción del uso de papel, proyecto para la gestión digital de los sometimientos para la aprobación de planes alternativos de salud y proyecto gestión documentos SG.</p> <p>Evidencia: Carpetas de proyectos DTIC, sistemas en producción: Archi-Casos, Documentos del SG.</p>	<p>No se tiene certificada la NORTIC A8:2019. Norma para la Gestión de los Residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se realizan procesos periódicos sobre el funcionamiento de infraestructuras, para garantizar y mejorar el uso de los espacios y equipos en la institución.</p> <p>Evidencia: FM-AD14 Formulario de chequeo de infraestructura y FM-AD17 Formulario de control de limpieza de baños.</p> <p>Se realiza un levantamiento de los requerimientos de las diferentes Direcciones para el desarrollo de sus funciones de forma segura y efectiva y las consensuamos con la Dirección de Recursos Humanos. Una vez agotada esta fase, procedemos desde la Gerencia de Servicios Generales, a adecuar el área en cuestión, tratando siempre de brindar la mayor comodidad, pero sobretodo la protección a los usuarios de las mismas. Esto se ha intensificado durante la pandemia COVID-19.</p> <p>Evidencia: Solicitud del requerimiento</p> <p>Los activos de esta institución son propiedad del estado dominicano y una vez un activo se encuentre en estado deteriorado o ya sea inservible, se procede a ser descargado a la institución competente en este caso Bienes Nacionales, acorde a los procedimientos establecidos por esta institución. En otro aspecto no existe la subcontratación de activos, ya que los activos son propiedad de la institución y del estado.</p>	<p>La institución no posee una metodología documentada dirigida a desarrollar el uso de los activos fijos de la institución.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Evidencia: Correos y contratos, registro de activos fijos</p>	<p>No se cuenta con facilidades de las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se garantiza el funcionamiento de los recursos energéticos y transporte mediante las evaluaciones periódicas de las condiciones de los mismos y la evaluación constante mediante los formularios de seguimientos.</p> <p>Para hacer un mejor uso de los recursos energéticos se tiene contemplado la compra de equipos, planta y aire acondicionado, más modernos y eficientes.</p> <p>La plantilla de la institución consta con vehículos relativamente modernos lo que disminuye las emisiones al medioambiente y su gestión es realizada para asegurar un uso racional de los recursos disponibles.</p> <p>Evidencia: POA DA, FM-AD16 Formulario chequeo de vehículos y FM-AD18 Formulario chequeo de planta, FM-AD15 Formulario Chequeo de Aires.</p> <p>Se mantienen los espacios disponibles para el uso, institucionales de visitantes, asegurando la higiene y acceso adecuado. Contamos con dos accesos uno para empleados y otro para visitantes y a raíz de la situación de pandemia se han incluido</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>los aspectos de bioseguridad necesarios para preservar la salud de las personas.</p> <p>Evidencia: FM-ADI4 Formulario de chequeo de infraestructura.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Contamos con un Mapa de procesos en donde se identifican y se representan las interrelaciones entre los mismos y los grupos de interés; las actividades, elementos (entradas, actividades, salidas) y características de los mismos son documentados en fichas de procesos basándose en herramientas como el SIPOC para la descripción de los mismos. La información de todos los procesos es revisada periódicamente acorde a lo establecido en los procedimientos y políticas del Sistema de Gestión. Actualmente se encuentra en proceso de implementación un módulo de desarrollo interno que contempla la identificación, mapeo y gestión de los procesos internos.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos, Fichas de procesos, PC-CD01 Procedimiento Emisión, Revisión y Obsolescencia de Documentos del SG, PO-CD02</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Políticas de Control de Documentos, Modulo de administración y gestión de procesos.</p> <p>En el 2021, la SISALRIL ha actualizado su intranet y ha desarrollado en la misma, un módulo de administración del sistema de gestión. Dicha plataforma permite la administración digital de los procesos en términos de solicitud de creación de documentos, cambios en documentos, aprobaciones, trazabilidad de documentos de origen externos, gestión de controles, y manejo de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Evidencias: Pantallazos modulo sistema de gestión.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Los procesos son monitoreados de forma periódica mediante indicadores y presentación de los resultados, generando oportunidades de mejora y los registros correspondientes de salidas no conformes y acciones del sistema; mediante un proceso de auditoría interna y externa, realizadas anualmente a cada proceso, se evalúa la conformidad de estos con los requisitos establecidos; en cada área se ejecuta periódicamente un análisis de riesgos y oportunidades orientado a identificar factores relacionados a activos de seguridad de información, elementos del proceso, cumplimiento normativo y riesgos operacionales que pudieran afectar el logro de los objetivos planteados. El contexto de la organización es evaluado con la planificación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>estratégica y los cambios son vistos en la reunión de revisión por la dirección.</p> <p>Evidencia: Fichas de indicadores, Matriz de monitoreo y seguimiento del SG, Informes de auditoría, PC-CG02 Procedimiento Análisis de Riesgo de la Información, MA-CG08 Manual de la Metodología de Administración y Gestión de Riesgo Operativo, Plan estratégico 2021-2024 y presentación de revisión por la dirección.</p> <p>Los dueños de proceso son identificados en las fichas de procesos y sus roles y responsabilidades son indicadas en la documentación (manuales, procedimientos, instructivos y políticas) del Sistema de Gestión.</p> <p>Evidencia: Fichas de proceso, MA-GH01, Documentos del Sistema de Gestión.</p> <p>Los cambios y simplificaciones se realizan a través de las acciones de mejora y automatizaciones en coordinación con el área de DTIC para lograr mejorar la eficiencia de los procesos; como resultado de la simplificación del proceso de Control de Subsidios fue remitida una propuesta para la modificación de la normativa vigente, así mismo se encuentran en proceso de implementación las plataformas que darán soporte a esta mejora; en colaboración con el MAP y acorde al PEI del CNSS la Dirección de Riesgos Laborales realizó un levantamiento para la simplificación del proceso de certificaciones de discapacidad cuyo objetivo es la modificación del procedimiento de operación de las comisiones médicas regionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Estamos certificados en la NORTIC A5 de prestación y automatización de los servicios públicos del estado dominicano.</p> <p>Evidencia: Módulo de Administración y Gestión de Procesos, Plataforma de Procesamiento y Pagos de Subsidios, Plataforma Registro de Solicitudes de Subsidios, Oficina Virtual, certificado A5, correos y comunicaciones, informes de levantamiento DARL.</p> <p>Desde la Gerencia de Calidad en la Gestión se identifican y programan benchmarking con organizaciones que tengan implementadas buenas prácticas que puedan ser aprovechadas para la mejora de los procesos internos; como resultado de las reuniones se elaboran informes y son registradas mejoras a ser implementadas en los procesos del SG.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, informes de resultados, acciones de mejora registradas.</p> <p>Con la elaboración del plan estratégico es realizado un análisis de los grupos de interés y sus necesidades, estas son consideradas en la definición de los objetivos estratégicos y son llevados al nivel táctico con la elaboración de los planes operativos anuales; cada proceso tiene definido en su ficha de proceso indicadores de gestión con el objetivo de dar seguimiento a sus resultados; en el sistema de gestión se ha establecido una carta de servicio institucional la cual cuenta con los acuerdos establecidos sobre el nivel de servicios e indicadores de monitoreo sobre la gestión de los servicios definidos para los procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Para el desempeño individual de los colaboradores se definen y registran acuerdos en donde son establecidos los resultados esperados de cada persona para el logro de los objetivos de los procesos y estratégicos.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico, POAs, Fichas de indicadores, carta de servicio, matriz de monitoreo de la carta de servicios, FM-GH37 Suscripción de Acuerdos y Registro de Acciones Relevantes (AID).</p> <p>La SISALRIL cuenta con la certificación ISO 27001 que se fundamenta en gestionar la seguridad de la información, preservando 3 características de seguridad: integridad, confidencialidad y disponibilidad. Se realizan auditorías externas anuales. Se tienen disponibles políticas de seguridad de la información que garantizan la protección de los datos personales de los usuarios de la Institución.</p> <p>Evidencia: Políticas de Seguridad de la Información dirigido a usuarios finales. Instructivo para copiar información en los Backups de datos.</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>De manera periódica se realiza una encuesta de satisfacción, para OFAU (SD/ORN), de los usuarios cuyos resultados sirven de insumo a la mejora de los servicios y productos, además contamos con un buzón de sugerencias en donde los usuarios pueden evaluar nuestros servicios y documentar oportunidades de mejora. El contacto realizado para las capacitaciones a empleadores, ARS, PSS es aprovechado para realizar una encuesta de evaluación y utilizar los resultados para incluir mejoras en los procesos.</p> <p>La emisión o modificación de normativas se socializan con los grupos de interés, con cada uno o en vistas públicas, para identificar oportunidades de mejora en los productos y servicios de la institución.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, notas técnicas, comunicaciones, encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, IN-ME01 Instructivo para el monitoreo y manejo de reclamos, resultados de encuesta DARL/DCS/DARC.</p> <p>Al socializar las normativas con los grupos de interés son evaluados todos los aspectos de la misma incluyendo los estándares en cuanto a tiempo y requisitos de los procesos, adicional a esto son colocadas en vista pública para que puedan ser remitidas observaciones en cuanto al contenido de las mismas.</p> <p>Los atributos de calidad de los productos y servicios se miden a través de una encuesta a los afiliados y/o usuarios de la OFAU/ORN. Esta encuesta se realiza</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>periódica y con el resultado de la misma se establecen los ajustes y/o mejoras a los estándares de los productos y servicios.</p> <p>Evidencia: Sección de consultas públicas página web SISALRIL, Encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos.</p> <p>En la Oficina de Atención a Usuarios se tienen disponibles rampas de acceso para personas con discapacidad. Se les brinda atención preferencial embarazadas, personas con discapacidad y a los envejecientes. También ha sido capacitado al personal con lenguaje de señas. Actualmente se está desarrollando un Proyecto de Inclusión Laboral que contempla: aumentar el ingreso de colaboradores con condición de discapacidad de acuerdo a lo estipulado en la Ley Núm. 5-13, campaña de sensibilización, capacitaciones y readecuación de los espacios de trabajo y las instalaciones.</p> <p>En cuanto al Portal Web. Contamos con la certificación de la NORTIC A-2 para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano. El portal está configurado para facilitar la accesibilidad de personas con condiciones especiales.</p> <p>Evidencia: Fotos de las rampas, letreros de atención preferencial, pantallazos de modulo del portal web para personas con condiciones especiales.</p>	<p>No han sido tomadas todas las medidas de accesibilidad de personas con discapacidad y/o vulnerabilidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Contamos con varias oficinas de acceso a servicios (OFAU-ORN), y un Call Center la información relevante es publicado tanto en formato electrónico como físico, en nuestra página web, redes sociales y oficinas, contamos con una Oficina de Libre a la Información Pública y acceso a consultas de forma electrónica (Oficina Virtual). El personal de atención a los ciudadanos de la OFAU se encuentra tomando una capacitación en lenguaje de señas para asegurar una adecuada atención de personas con limitaciones auditivas. Nuestra página web cuenta con un menú de accesibilidad para personas con discapacidades o condición física, dislexia amigable y daltonismo, a través de la implementación de parámetros universales para el acceso a la información.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, Oficinas físicas, redes sociales, volantes, Oficina Virtual, página web SISALRIL.</p>	<p>No contamos con horarios de apertura flexibles, ni documentos en varios formatos: distintos idiomas, Braille, tableros de noticias en formato de audio.</p>

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La institución cuenta con un comité interinstitucional en donde son presentados las propuestas tanto del marco regulatorio como de supervisión del SDSS que serán remitidas al CNSS.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Para resoluciones de la SISALRIL se realizan reuniones con los grupos de interés para presentar los borradores de los mismos y considerar sus observaciones.</p> <p>Evidencia: Actas del comité interinstitucional, convocatorias, minutas, listas de asistencia.</p> <p>Tenemos definidos esquemas donde son cargadas las informaciones operativas ARS/IDOPPRIL (SIMON-Carga de esquemas) que permiten la supervisión y toma de decisiones de la SISALRIL. Contamos con una Oficina Virtual en donde los usuarios/prestadores de servicios de salud/ ARS/ IDOPPRIL, pueden registrar reclamaciones, consultar del estatus de afiliación, consultar subsidios, prestadoras institucionales, carga de imágenes de solicitudes de subsidios, consulta de traspasos, consulta planes alternativos de salud, consulta estados financieros de las ARS; contamos con un sistemas para el registro de PSS y médicos. Con TSS y UNIPAGO se tienen acuerdos establecidos para el intercambio de información; nuestro sistema de gestión cuenta con la certificación de la NORTIC A4 de interoperabilidad entre las instituciones del estado. Se está trabajando en un acuerdo de intercambio de información entre la SISALRIL e IDOPPRIL para cruzar la información referente a las solicitudes de subsidios por enfermedad común y riesgo laboral.</p> <p>Se realizan interacciones con las partes interesadas que solicitan información estadística a la SISALRIL en el contexto de la formulación y estructuración de los requerimientos de información con el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>objetivo de que los datos provistos estén acorde a la naturaleza de la investigación que realizan.</p> <p>Evidencia: Oficios, correos, convocatorias, SIMON, Oficina Virtual, acuerdos de intercambio de información TSS y UNIPAGO, CRM-SIPS, Certificado NORTIC A4.</p> <p>La Dirección de Control de Subsidios tiene establecida una mesa de trabajo permanente con la DIDA para la atención de reclamaciones, además mantiene un contacto permanente con la TSS para la solución de problemas técnicos. La Oficina de Atención al Usuario y la Dirección Jurídica mantienen una coordinación constante con la DIDA para la revisión de expedientes de reclamaciones. Para el proceso de conciliación y arbitraje se tienen establecidos los métodos para la ejecución del proceso que incluye reuniones con los involucrados para la resolución del conflicto. Para los procesos de supervisión de las áreas misionales se tienen establecidas mesas de socialización de hallazgos al concluir las mismas, para presentar los resultados y acordar los planes de acción.</p> <p>Con el IDOPPRIL se realizan reuniones para analizar quejas con características similares para buscar soluciones sistémicas a las causas de las mismas. Además se mantienen grupos de trabajo con las asociaciones que agrupan las ARS para conversar y realizar acuerdos en temas relaciones a las coberturas de COVID-19.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Mantenemos una mesa de trabajo permanente con el Ministerio de Salud Pública, el Servicio Nacional de Salud y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales para la contratación de hospitales y mejora de servicios a los afiliados.</p> <p>Evidencia: convocatorias, minutas, comunicaciones, resolución, correos.</p> <p>Tenemos un sistema de gestión basado en un enfoque a procesos, este enfoque se evidencia en nuestro mapa de procesos. Las herramientas desarrolladas por la DTIC son transversales a los procesos y son utilizadas en los mismos acorde a sus funciones y necesidades.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos, sistemas en producción.</p> <p>Tenemos la certificación NORTIC A4 sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. Tenemos acuerdos interinstitucionales con Banreservas, TSS, UNIPAGO,</p> <p>Con TSS y UNIPAGO se tienen acuerdos establecidos para la gestión de los fondos y las bases de datos del SFS y SRL.</p> <p>Contamos con un acuerdo de colaboración institucional con el Ministerio de Salud Pública para intercambiar informaciones de utilidad para ambas instituciones, también fue realizado un acuerdo para la administración de la prueba PCR para detección del COVID-19, gestión de medicamentos y</p>	<p>No se tienen definidos incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>atención; además tenemos comisiones de trabajo conjunto como comisión interinstitucional de transversalización de género y la comisión de registro de diálisis, participamos en la mesa de prevención de embarazos en adolescentes. Con el programa de medicamentos alto costo para la provisión de la inmunoglobulina a la población afiliada al SFS para el aprovechamiento de los precios de compra conjunta del ministerio con el COMISCA.</p> <p>Contamos con un acuerdo de colaboración institucional con el Ministerio de Trabajo para el desarrollo del observatorio de prevención de riesgos laborales. Con el CONADIS tenemos un acuerdo para la gestión de la asignación de dispositivos de apoyo recientemente incluida en el catálogo de prestaciones, con el INDOCAL participamos en una mesa de trabajo para la creación de la norma de accesibilidad universal y normas relacionadas a seguridad industrial. MICM (Interpretación de la Norma 17020) Consejo Nacional de Competitividad (RD + SIMPLE), TSS-UNIPAGO (Plataforma de Subsidios) DIDA (Trámites de solución de casos de subsidios), Capacitaciones en subsidios a Centrales Sindicales (CNUS, CNTD y CASC), Capacitaciones al personal de la DIDA en subsidios.</p> <p>En colaboración con la ONE desde el 2019 se está trabajando para el levantamiento de las líneas base de los indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la provisión de información de las fichas técnicas establecidas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Evidencia: NORTIC A4. Acuerdos interinstitucionales.</p> <p>La superintendencia de Salud y Riesgos Laborales ha suscrito los siguientes convenios de Cooperación interinstitucional, para la inclusión de módulo en la encuesta ENHOGAR 2016, con el Ministerio de Salud Pública y e INTRANT de intercambio de información :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), que define los términos en que se llevará a cabo la alianza estratégica y la cooperación interinstitucional entre la ONE y la SISALRIL, para la inclusión del módulo sobre afiliación al Seguro Familiar de Salud de la población dominicana en la ENHOGAR 2016. 2. Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) y La Superentendía de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), con la finalidad de establecer el marco de cooperación entre ambas entidades para apoyar el desarrollo y fortalecimiento de los mecanismos de supervisión, control y Monitoreo de los Prestadores de Servicios de Salud, que prestan sus servicios a los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) así como para el intercambio de informaciones relacionadas con la prestación de los servicios de salud. 3. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional suscrito entre el Instituto Nacional de Tránsito 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>terrestre (INTRANT) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) 4. Durante el 2020 a raíz de la situación dada por la pandemia por Covid-19 la SISALRIL en conjunto con el Ministerio de Salud Pública y el C5I colaboraron para dar el seguimiento a la población afiliada al SFS afectada por Covid-19 y la identificación de la población vulnerable con riesgo de fallecimiento en caso de contraer la enfermedad. Mediante el cual establecen el marco de colaboración en relación con el contenido, las condiciones y los procedimientos por los que se debe regir el intercambio de información entre las partes.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones, Acuerdos ONE-SISALRIL y MSPAS-SISALRIL, INTRANT-SISALRIL.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El personal es retroalimentado de manera constante sobre los aspectos referentes a la gestión de los servicios ofrecidos, el personal realizó en el 2020 un curso en el INAP sobre Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio, para fortalecer las competencias relacionadas. En la encuesta realizada en el 2021 sobre satisfacción de la calidad de los servicios públicos, en la pregunta "en forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución" los resultados mostrando satisfacción correspondieron al 97%. Sobre los temas específicos de trato y amabilidad los resultados de satisfacción mostraron un 97% de satisfacción. En adición, recibidos un total de 390 hallazgos en los buzones correspondiente al período abril 2020-abril 2021 de los cuales el 29.7% corresponde felicitaciones.</p> <p>Evidencia: Matriz de resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos_ resultados 2021, convocatoria a curso, matriz de métricas buzón de sugerencia.</p>	<p>No se tienen mediciones de la imagen de la organización sobre protocolo y manejo de desechos contaminantes, ya que no se ha implementado la NORTIC A8: Norma para la Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en el Estado Dominicano.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Mediante el buzón de sugerencias y la encuesta de satisfacción recibimos retroalimentación de los ciudadanos clientes sobre oportunidades de mejora de los procesos de servicios, estas son evaluadas y consideradas para incluir mejoras en los procesos. En ese sentido sobre la adecuación de los servicios y satisfacción general con el servicio prestado en la encuesta del 2021 los resultados obtenidos fueron de 90% y 88% respectivamente. La modificación de las normativas sobre subsidios enviadas al Comité Interinstitucional canaliza la involucración de los grupos de interés.</p> <p>Desde Abril 2020 a Abril 2021 fueron recibidos en los buzones, un total de 390 hallazgos externos correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 116 felicitaciones para un 29.7% • 33 quejas para un 8.5% • 8 sugerencias para un 2.1% • 1 preguntas para un 0.3% • 232 valoraciones del servicio sin comentarios para un 59.5% <p>Evidencia: Matriz de resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos_ resultados 2021, convocatoria a curso, matriz de métricas buzón de sugerencia, normativas modificadas enviadas al comité.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Nuestra institución promueve y práctica la transparencia en todos sus procesos, mediante el mantenimiento de informaciones actualizadas disponible en nuestro portal de transparencia Institucional. Nuestro portal ofrece información de los procesos operativos, administrativos, financieros y procesos de compras y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>contrataciones, marco jurídico, publicaciones institucionales, declaraciones juradas y mantenimiento de información nuestra en plataformas externas tales como el Map y Datos Abiertos, los cuales también precisan ser actualizadas periódicamente según corresponda. muestra de esto el portal de transparencia institucional que mantiene información actualizada sobre la ejecución de la institución. En las mediciones realizadas de los servicios se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información que le proporcionaron fue clara y comprensible: 97% • La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficientemente útil. 95% <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General</p> <p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos se incluyen varias preguntas relacionadas a la confianza de los usuarios, para el 2021 los resultados de satisfacción para la muestra realizada fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente: 93% • La confianza que le transmite el personal: 97% <p>Evidencia: matriz de resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos_ resultados 2021.</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos se incluyen varias preguntas relacionadas a la confianza de los usuarios, para el 2021 los resultados de satisfacción para la muestra realizada fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente: 93% • La confianza que le transmite el personal: 97% <p>Evidencia: matriz de resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos_ resultados 2021.</p> <p>Las instalaciones de la institución se encuentran ubicadas con rutas de transporte cercanas, Av. 27 de Febrero, Av. Abraham Lincoln, Av. Juan Pablo Duarte (Santiago), cuenta con rampa y ascensor de acceso; los afiliados son atendidos por un representante de servicio que gestiona su caso y realiza los trámites internos para obtener una respuesta. El horario de servicio es de 8:30 a.m. a 3:30 p.m. Nuestros servicios son gratuitos para los afiliados y las firmas de auditores externos; para la acreditación/renovación de los promotores de salud tiene un costo de RD\$3000 físico y RD\$6000 moral.</p> <p>Actualmente los ciudadanos/clientes pueden realizar citas para la atención personal, esto como</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>parte de los protocolos para asegurar el distanciamiento y salud de los visitantes a nuestras oficinas. Adicional a esto para casos relacionados a cobertura e investigación de traspasos contamos con un buzón externo en donde pueden depositar la documentación requerida sin tener contacto con el personal de la institución, estos completan un formulario donde el afiliado pone su información de contacto y de ser necesaria su presencia, se le hace una cita.</p> <p>Sobre el horario de atención los afiliados para el 2021 nos evaluaron con un 88% de satisfacción y sobre la accesibilidad obtuvimos una puntuación de 89%.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2021, fotos.</p> <p>En la encuesta realizada en el 2021, la satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución obtuvo un resultado del 88%.</p> <p>Evidencia: Informe encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos resultados, Correos remitidos. Respuesta a casos por redes sociales.</p> <p>En las áreas de servicios se da atención preferencial a mujeres embarazadas, envejecientes y personas con discapacidad física.</p> <p>Evidencia: área de servicio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Contamos con una oficina virtual en donde los afiliados/empresas pueden realizar consultas y solicitudes de servicios, en la APP SISALRIL pueden consultar las coberturas del PDSS y medicamentos. Para la atención presencial los usuarios pueden realizar citas a través del Call Center, Oficina Virtual. En nuestras oficinas físicas contamos con una caseta de consulta de afiliación y cotizaciones para calificación de traspaso. La gestión de los casos se realiza mediante un sistema desarrollado in-house en donde las solicitudes recibidas por correo pueden ser registradas como casos desde el correo, existe en el mismo además comunicaciones estandarizadas para reducir los tiempos de respuesta. Capacitaciones y supervisiones virtuales en subsidios/ ARS, Procesamiento de las solicitudes de subsidios a través de conexión remota. Videos tutoriales sobre la utilización de la Oficina Virtual. Además las evaluaciones de promotores y firmas de auditores externos son realizadas de manera virtual a través de la Oficina Virtual.</p> <p>Evidencia: Oficina Virtual, APP SISALRIL, fotos, archi-casos, Convocatorias y lista de participación y Solicitudes evaluadas, publicaciones en la web.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>El 87% de los usuarios valoraron satisfactoriamente la facilidad que ofrece la Superintendencia para obtener el servicio solicitado.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p>Los documentos requeridos para la prestación de los servicios son digitalizados en un sistema llamado ARCHICASOS, a través del mismo se manejan los mismos y se le da respuesta al usuario. La respuesta del caso se le entrega vía correo electrónico, por un oficio o por la oficina virtual. La facilidad que ofrece la Superintendencia para obtener el servicio solicitado es valorada con un 87% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2021</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de Afiliación. En tiempo real • Consulta de Subsidios. En tiempo real • Consulta de Promotores. En tiempo real • Consulta de Traspasos. En tiempo real • Supervisiones realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). Se remite el informe dentro de los 15 días hábiles posterior a la Supervisión. • Supervisiones financieras realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y al Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). Entre 25-60 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>días, de acuerdo a la Cartera de Afiliados de la ARS/ IDOPPRIL y al tipo de auditoria que se realice.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas de seguimiento a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS). Se genera un informe en un plazo de 30 días hábiles contados a partir de la finalización de la visita. • Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS. 60 días laborables • Pago de las solicitudes de Subsidios por Maternidad. 30 días aproximadamente luego de su aprobación. • Certificaciones sobre solicitudes de subsidios. 7 días laborables • Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos. 60 días según Resolución Acreditación y/o renovación de licencias de promotores. Dos veces al mes se imparte un examen, el que lo aprueba, esta hábil para ser promotor y el mismo día se le entrega la autorización de impresión del carnet. • Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común. 20 minutos <p>En la Oficina de Atención al Usuario, se evalúa diariamente el servicio brindado. Durante el trimestre de abril a junio 2021. La valoración del tiempo de espera para ser atendido obtuvo un puntaje de 85% de satisfacción, y el tiempo de prestación fue valorado con un 87%.</p> <p>Evidencia: Servicios publicados en el portal web, catálogo de servicios. Informe resultados evaluación del servicio por medio del Buzón de Sugerencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>A través del buzón externo y las encuestas realizadas a los usuarios se reciben sugerencias y oportunidades de mejora para los procesos internos. Durante enero a mayo del 2021 fueron recibidas:</p> <p>Sugerencias: 59 recibidas, 31 implementadas. Quejas: 5 recibidas</p> <p>Evidencia: FM-ME04 Registro de Acciones de Buzón Externo, Cuestionario capacitación en subsidios por maternidad, lactancia, enfermedad común y riesgos laborales. Es de Buzón Externo, Cuestionario capacitación en subsidios por maternidad, lactancia, enfermedad común y riesgos laborales.</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Las unidades supervisan las prestaciones de sus servicios y se realizan auditorías internas de calidad. Para el 2021, el programa de auditoria interna fue realizado de acuerdo a lo planificado. Como hallazgos se levantaron 3 correcciones, 4 acciones correctivas y 3 acciones preventivas. De las mismas 3 han sido cerradas.</p>	<p>No se tienen mediciones de la errores en el cumplimiento de los estándares de calidad</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Los resultados de cumplimiento de los estándares de servicios del enero a mayo 2021 se presentan en lo adelante:</p> <p>• Quejas e inconformidades para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL). Estándar 1: Solicitudes y casos de 3 días hábiles o menos, debe ser igual o mayor a 85%, se obtuvo un 97% de cumplimiento. Estándar 2: Casos de 18 días hábiles o menos, debe ser igual o mayor a 85%, se obtuvo un cumplimiento de 79%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD-SRL). Estándar 1: Certificar expedientes en 15 días calendarios o menos, debe ser igual o mayor a 80%, se obtuvo un 100% de cumplimiento. Estándar 2: Remitir certificación al IDOPPRIL en de 3 días laborales o menos, debe ser igual o mayor a 80%, se obtuvo un 100% de cumplimiento • Supervisiones financieras realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y al Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). Estándar: Entre 25-60 días, de acuerdo a la Cartera de Afiliados de la ARS/ IDOPPRIL y al tipo de auditoria que se realice, debe ser > 75%; con un cumplimiento de 100% • Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos. Estándar: 60 días según Resolución, se ha logrado en un 100%. • Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS. Estándar: 60 días laborables, debe ser > 75%, se ha logrado en un 100% • Certificaciones sobre solicitudes de subsidios. Estándar: 7 días laborables, se ha obtenido un 88%. • Acreditación y/o renovación de licencias de promotores. Estándar: 100% de solicitudes, se ha obtenido un 100%. • Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común. Estándar: 20 minutos, se ha logrado en 100%. • Investigación de Traspasos notificados vía UNIPAGO. Estándar: 20 Días Calendario, nivel de cumplimiento de un 70%. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura. Estándar: 20 minutos, se ha logrado en 100%. • Investigación de Traspasos por Alto Costo y/o Cirugía pendiente. Estándar: La solicitud se realiza en 20 minutos y la investigación toma 30 días, se ha cumplido en un 93%. • Cobertura PDSS (negación). Estándar: La solicitud de colaboración menos de 20 minutos, la resolución del caso 30 días, se ha logrado en un 96%. • Investigación de afiliación y/o traspaso irregular. Estándar: La solicitud se realiza en 20 minutos y la investigación toma 30 días, se ha logrado en un 96%. • Atención a Preguntas, Quejas y Reclamos, recibidos en forma directa o predominantemente por vía de la DIDA. Estándar: Los casos de Traspaso por Mala Prestación de Servicios de Salud 10 días laborables, los demás 30 días laborables; se ha obtenido un cumplimiento del 69%. • Capacitación a empleadores, afiliados, PSS y ARS sobre SFS y SRL. Estándar: Realizar el 100% de lo programado, se logró en un 100%. • Respuesta a las Solicitudes y Casos (Revisión de cuenta clínica). Estándar: 60 días laborables, se espera un 70% de los casos; se logró en un 80%. • Respuesta a las Solicitudes y Casos (Conciliación y Arbitraje). Estándar: 60 días laborables, se espera un 70% de los casos; se logró en un 100%. • Atención a usuarios al Régimen Subsidiado y Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados. Estándar: (80%) Depende del tema y motivo que se esté solicitando, los cuales oscilan entre: 2 a 30 días laborables para 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>su respuesta. Para los casos de reembolsos tenemos máximo 365 días. Nivel de cumplimiento: 100%.</p> <p>Evidencia: Carta de Servicio, Resultados estándares de servicios.</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la	Contamos con diversos canales de información como nuestra página web, oficina virtual, app SISALRIL, redes sociales, call center, Oficina de atención al usuario (SD y Sgto).	
organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Oficina virtual. Nivel de acceso al mes de mayo 2021 es 5, 226,187. Portal Web: Nivel de acceso al mes de abril 2021 es 10,010,646	
	Evidencia: Estadística Accesos de los enlaces Portal de la SISALRIL por tema disponibles en portal Web, Estadísticas Accesos de los Servicios de la OV por Tipo de Usuario disponibles en portal Web.	
2) Disponibilidad y exactitud de la	Sobre la disponibilidad y precisión de la información disponible para los usuarios en la encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos se incluyen varias preguntas sobre la satisfacción con estos aspectos, los resultados obtenidos para el 2021 fueron:	
información.	•Utilidad de la información proporcionada sobre trámite o gestión: 95%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>•Información que le proporcionaron clara y comprensible: 97%</p> <p>La organización ha mantenido puntuaciones en promedio de 92.3% (2019) y 94.2 % (2020), 98.5% (enero - abril 2021) en la evaluaciones realizadas por la DIGEIG a nuestro portal transparencia.</p> <p>Evidencia: matriz de resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos resultados 2021. Informe de resultados evaluación al portal de transparencia.</p> <p>En el Portal de Transparencia institucional están publicados el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el Plan Operativo Anual de la organización; en dichos documentos están contenidos los objetivos estratégicos y de rendimientos (resultados esperados) que van dirigidos a garantizar la prestación de un servicio de calidad. También son publicadas las estadísticas instituciones.</p> <p>Evidencia: Portal de transparencia y Plan estratégico 2021-2024. Estadísticas publicadas en el portal.</p> <p>Para asegurar las características de la información relacionadas a su confidencialidad, disponibilidad e integridad, nuestro sistema de gestión cuenta certificaciones en las normas ISO 27001 y NORTIC A7, ambas relacionadas a gestión de la seguridad de la información. Estos esfuerzos se ven reflejados en los resultados de la evaluación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>del cumplimiento con la ley 200-04 de la institución en donde para el 2021 hemos obtenido una calificación promedio por encima de 90% de cumplimiento.</p> <p>Evidencia: Certificados ISO 27001, NORTIC A7, informes de resultados evaluación ley 200-04.</p> <p>Nuestro horario de atención actual es de 8:30 a.m. a 3:30 p.m., los mismos están publicados en la página web y se informan a través de nuestras redes sociales. A través del correo de subsidios el horario de atención es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>En el 2021, nuestro horario de atención al usuario fue valorado por el 88% de los usuarios de manera satisfactoria.</p> <p>Evidencia: Página web, redes sociales, respuesta a correos, matriz de resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos_ resultados 2021.</p> <p>En la Oficina de Atención al Usuario, se evalúa diariamente el servicio brindado. Durante el trimestre de abril a junio 2021, La valoración del tiempo de espera para ser atendido obtuvo una valoración de 85% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Informe resultados evaluación del servicio por medio del Buzón de Sugerencias</p> <p>En la Oficina de Atención al Usuario, se evalúa diariamente el servicio brindado. Durante el trimestre de abril a junio 2021, La valoración del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>tiempo de respuesta obtuvo una valoración de 87% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Informe resultados evaluación del servicio por medio del Buzón de Sugerencias</p> <p>Nuestros servicios son gratuitos para los afiliados y firmas de auditores externos; para la acreditación/renovación de los promotores de salud tiene un costo de RD\$3000 físico y RD\$6000 moral.</p> <p>Evidencia: Resolución 053-04, artículo primero, numeral 5.</p> <p>La responsabilidad de gestión de los distintos servicios de la institución está documentada en nuestra carta de servicios, disponible en nuestra página web.</p> <p>Evidencia: Carta de servicios disponible en portal SISALRIL.</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Los grupos de interés son involucrados en el diseño y la prestación de los servicios y productos mediante consultas y remisión de propuestas para ser evaluadas; como ente regulador del SDSS las regulaciones diseñadas por la institución son remitidas a los grupos de interés a manera de consulta (CNSS, comité interinstitucional, gremios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>profesionales, ARS, IDOPPRIL, puestas públicas y otros actores).</p> <p>Estadísticas: DARL: 2 propuestas remitidas para opinión y 4 para modificación de normas complementarias. DARC: 10 propuestas remitidas para opinión. DJ: 1 propuesta sometidas al CNSS Resoluciones Administrativa 5, Resoluciones Sobre Recursos de Inconformidad 6, Resoluciones Administrativas Internas 1, Resoluciones sobre recursos de impugnación (RI) 1 y Resolución Sancionadoras 1.</p> <p>UIS: 3 convenios firmados e implementados. 15 Alianzas interinstitucionales para llevar a cabo estrategias de común acuerdo con diversas organizaciones sociales, gremiales y religiosas y del sector salud.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones, correos, página web, firma e implementación de convenios interinstitucional, informes de ejecución, Informes de monitoreo y memoria anuales, otros</p> <p>A través del buzón externo y las encuestas realizadas a los usuarios se reciben sugerencias y oportunidades de mejora para los procesos internos. Durante enero a mayo del 2021 fueron recibidas:</p> <p>Sugerencias: 59 recibidas, 31 implementadas. Quejas: 5 recibidas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencia: FM-ME04 Registro de Acciones de Buzón Externo, Cuestionario capacitación en subsidios por maternidad, lactancia, enfermedad común y riesgos laborales.</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad</p>	<p>Contamos con una oficina virtual en donde los afiliados/empresas pueden realizar consultas y solicitudes de servicios, en la APP SISALRIL pueden consultar las coberturas del PDSS y medicamentos. Para la atención presencial los usuarios pueden realizar citas a través del Call Center, Oficina Virtual. En nuestras oficinas físicas contamos con una caseta de consulta de afiliación y cotizaciones para calificación de traspaso. La gestión de los casos se realiza mediante un sistema desarrollado in-house en donde las solicitudes recibidas por correo pueden ser registradas como casos desde el correo, existe en el mismo además comunicaciones estandarizadas para reducir los tiempos de respuesta. Capacitaciones y supervisiones virtuales en subsidios/ ARS, Procesamiento de las solicitudes de subsidios a través de conexión remota. Videos tutoriales sobre la utilización de la Oficina Virtual. Además las evaluaciones de promotores y firmas de auditores externos son realizadas de manera virtual a través de la Oficina Virtual.</p> <p>Evidencia: Oficina Virtual, APP SISALRIL, fotos, archi-casos, Convocatorias y lista de participación y Solicitudes evaluadas, publicaciones en la web.</p> <p>Acorde los principios de universalidad e integralidad de la ley 87-01 nuestro accionar se basa</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>en la equidad y no discriminación, dando el mismo trato a todos los usuarios que se acercan a nuestra institución.</p> <p>Evidencia: Ley-87-01.</p> <p>Con la planificación estratégica, elaborada en períodos de 4-5 años, se realiza una revisión de las expectativas y necesidades de los grupos de interés. La Unidad de Interacción Social mantiene un contacto permanente con grupos de interés para el levantamiento de información de sus necesidades.</p> <p>Las encuestas de satisfacción realizadas por la institución son también una fuente de identificación de necesidades de los grupos de interés y oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico, informes de la UIS, plan de mejora encuesta de satisfacción servicios públicos, ayuda memoria de las mesas de reunión y coordinación para el seguimiento de compromisos previos de la UIS, plan de mejora encuesta de satisfacción servicios públicos.</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>El nivel de acceso de los ciudadanos clientes a nuestros canales de información son: Oficina virtual. Nivel de acceso al mes de mayo 2021 es 5, 226,187.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Portal Web: Nivel de acceso al mes de abril 2021 es 10,010,646</p> <p>Evidencia: Estadística Accesos de los enlaces Portal de la SISALRIL por tema disponibles en portal Web, Estadísticas Accesos de los Servicios de la OV por Tipo de Usuario disponibles en portal Web.</p> <p>Nuestra institución promueve y práctica la transparencia en todos sus procesos, mediante el mantenimiento de informaciones actualizadas disponible en nuestro portal de transparencia Institucional. Recibimos y procesamos solicitudes y/o requerimientos, quejas y reclamaciones y entregamos información completa, veraz, adecuada y oportuna a través de las diferentes vías de recepción disponibles al ciudadano y entidades de la sociedad civil: Las plataformas SAIP y Línea 311, correo OAI, correo institucional y mediante comunicaciones físicas vía archivo y correspondencia, Correo de subsidios y redes sociales. Nuestro portal ofrece información de los procesos operativos, administrativos, financieros y procesos de compras y contrataciones, marco jurídico, publicaciones institucionales, declaraciones juradas y mantenimiento de información nuestra en plataformas externas tales como el MAP y Datos Abiertos, los cuales también precisan ser actualizadas periódicamente según corresponda. Muestra de esto el portal de transparencia institucional que mantiene información actualizada sobre la ejecución de la institución.</p> <p>La organización ha mantenido puntuaciones en promedio de 92.3% (2019) y 94.2 % (2020), 98.5%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>(enero - abril 2021) en la evaluaciones realizadas por la DIGEIG a nuestro portal transparencia.</p> <p>Evidencia: Informe de Evaluación Portales de Transparencia, Correos remitidos. Respuesta a casos por redes sociales.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Los resultados de la encuesta de clima laboral realizado en el 2020 indican que el 86.76% de los servidores expresa que la SISALRIL es el mejor lugar para trabajar. En adición, el 90.98% de los colaboradores tiene una valoración positiva de la imagen institucional en términos de calidad y orientación al usuario.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima 2020</p> <p>Para la planificación y operación de los procesos el personal es involucrado de forma activa, por ejemplo para la elaboración de los POAs, análisis de causa raíz e identificación de oportunidades de mejora; los acuerdos a los que se llegan son registrados en los POAs y los acuerdos de desempeño individual de los colaboradores. Con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>inducción del personal se da a conocer la filosofía institucional, la misma se encuentra disponible en la intranet, página web, carnet de empleado, en cada piso de las instalaciones físicas de la institución.</p> <p>En la encuesta de clima laboral realizada en el 2020 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>Información para la toma de decisiones y cumplimiento de metas: 81.86% Identidad con la Institución y Valores: 92.2%</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020</p> <p>Los resultados de la evaluación de clima laboral es comunicada a todos los empleados y con la colaboración de estos es realizado el plan de mejora de los factores evaluados. El 71.8% de los colaboradores expresa que participa en la elaboración e implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima 2020</p> <p>El 93.63% de los empleados expresa que la SISALRIL cuenta con un código de ética y conducta actualizado que rige su trabajo, lo que se traduce la identificación institucional de valor del respeto a los aspectos éticos y morales en el ejercicio de la función pública.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados encuesta de clima 2020.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Contamos con comités conformados en diversos temas (Ética, salud y seguridad ocupacional, calidad, emergencia).</p> <p>En la encuesta de clima sobre la apertura para recibir sugerencias y comentarios por parte del supervisor, el 84.31% de los empleados opina favorablemente sobre este aspecto.</p> <p>Evidencia: Documentación de confirmación de comités, Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>Los resultados de la encuesta de clima de 2020 indican que el 91.67% de los servidores considera que en la Institución se le da respuesta oportuna a las observaciones de limpieza y seguridad.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>EL 80.8% de los servidores de la SISALRIL valora positivamente las mejoras y cambios impulsados por la institución. En este sentido, el 86.76 de los colaboradores indica que constantemente estamos enfocados en buscar nuevas formas de brindar los servicios. En adición el 83.33% expresa que impulsa cambios innovadores desde su área de trabajo para mejorar la forma de trabajo.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima 2020.</p> <p>Con relación al impacto de la digitalización, el 93.63% de los colaboradores indica utiliza</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>EL 80.8% de los servidores de la SISALRIL valora positivamente las mejoras y cambios impulsados por la institución.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Sobre los líderes de la institución y su capacidad para dirigir y comunicar en la encuesta de clima laboral del 2020 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> •El 75% de los empleados considera que su supervisor es congruente en lo que dice y hace. •El 81.86 de los colaboradores afirma contar con las informaciones necesarias para la toma de decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de las metas. •El 86.27% de los colaboradores manifiestan que su supervisor es un servidor público ejemplar. •En cuanto a la apertura para recibir sugerencias y comentarios por parte del supervisor, el 84.31% de 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>los empleados opina favorablemente sobre este aspecto.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>En cuanto a la correspondencia de la normativa con las necesidades institucionales el 88.24% de los empleados se muestra de acuerdo en que la misma cumple su fin. El 91.67% de los colaboradores encuestados entienden que la SISALRIL se mantiene constantemente actualizando e innovando sus procesos con miras a mantener optimización de los todos los procesos institucionales.</p> <p>Sobre el conocimiento de la normativa los resultados de la encuesta presentan una valoración altamente positiva de un 97.55% evidenciándose que el personal de la SISALRIL conoce y cumple con la normativa legal vigente y aplicada a los procesos y procedimientos organizaciones.</p> <p>El 87.75% de los empleados afirma estar propositivo a la hora de implementar soluciones que simplifiquen los procesos de trabajo.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>Sobre el reparto de tareas, el 75.00% de los empleados encuestados, entiende que la cantidad de funciones que tienen asignadas le permite desarrollarlas con calidad y en el tiempo esperado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>El 97.55% de los servidores expresa que conoce la normativa aplicada en mi trabajo (procedimientos, procesos, entre otros).</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>El componente de comunicación es valorado con un 85.8% de satisfacción por parte de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>Al finalizar cada año se realiza una actividad institucional en donde son reconocidos los empleados meritorios con el mejor desempeño de cada dirección y las áreas con logros de impacto en el desempeño de la organización, en el 2019 fueron entregados un total de 31 reconocimientos. En la encuesta de clima laboral el 84.8% de los encuestados valora positivamente los reconocimientos labores al personal destacado en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencia: Presentación de encuesta de clima laboral, fotos, cartas de notificación.</p> <p>En la encuesta de clima el 86.76% de los empleados manifiesta que en su área funcional siempre buscan nuevas formas de brindar los servicios. El 83.33% del personal manifiesta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>impulsar cambios innovadores en su área funcional para mejorar la forma de trabajo; estos resultados reflejan el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de</p>	<p>Sobre la implementación de acciones de mejora de clima y cultura organizacional, el 82.84% de los empleados valora positivamente las acciones realizadas. El 86.27% de los empleados opinan que las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo son conciliadas con respeto y cortesía. La gestión del ambiente de trabajo y desarrollo de la cultura organizacional se refleja en que el 93.63% de los empleados manifiesta orgullo de pertenecer a la institución, lo que puede relacionarse a partir de los resultados de las afirmaciones anteriores, que la SISALRIL es una institución pública modelo que marca tendencias a seguir en el bienestar organizacional.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>Los aspectos sociales relacionados al ambiente de trabajo están relacionados con los siguientes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>resultados de la encuesta de clima laboral: la felicidad laboral en donde el 88.24% de los empleados manifiesta sentirse feliz realizado su trabajo en la SISALRIL, lo que representa un alto sentido de pertenencia y alto nivel de interiorización del valor institucional de lo que representa su trabajo</p> <p>El 90.14% de los colaboradores consideran que su trabajo les permite dedicarle tiempo a la vida familiar. El 96.57% de los empleados manifiesta sentirse apoyados por la institución ante situaciones familiares de emergencias. El 89.22% de los colaboradores consideran que en su área de trabajo se respeta su horario laboral y se gestiona de manera individual los permisos especiales acorde a las necesidades de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>El 76.96% de las personas encuestadas entienden que en la SISALRIL existen oportunidades para crecer dentro de la institución sin distinción de género. Sobre el comportamiento justo el 86.27% de los empleados opinan que las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo son conciliadas con respeto y cortesía; en lo que se refiere al trato cordial y respetuoso de los supervisores hacia sus colaboradores, el 87.25% de los empleados manifiesta ser tratado con respeto. El 90.20% de los colaboradores manifiestan que el trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Evidencia: Presentación de encuesta de clima laboral.</p> <p>Sobre las condiciones y disposición del lugar de trabajo en la encuesta de clima laboral del 2020 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> •El 93.14% de los colaboradores valora las condiciones de seguridad e higiene con la que se maneja positiva la SISALRIL. • El 82.84% muestra satisfacción con las acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional. •El 91.67% de los empleados opina que la SISALRIL da respuesta oportuna a sus observaciones sobre limpieza y seguridad. <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>La institución se acoge al marco legal que rige a las instituciones públicas (Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación), en la encuesta de clima laboral del 2020 el 68.14% valoró de forma positiva promoción dentro del sistema de carrera.</p> <p>En cuanto a cómo se traduce la formación que reciben los empleados en oportunidades para desarrollarse y avanzar vertical u horizontalmente</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>en la institución, se observa una valoración positiva de un 84.31%; igual que en aspecto anterior, el 86.76% del personal considera que la formación que recibe en la SISALRIL enriquece sus funciones. El 94.12% de los empleados encuestados indican que aplican los conocimientos adquiridos a través de los programas de formación para mejorar su desempeño personal y profesional.</p> <p>El 84.80% de los encuestados considera que en la SISALRIL se promueve una cultura de profesionalización.</p> <p>Evidencia: Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>El 88.24% de los empleados manifiesta sentirse feliz realizado su trabajo en la SISALRIL, lo que representa un alto sentido de pertenencia y alto nivel de interiorización del valor institucional de lo que representa su trabajo, lo que tiene un impacto directo en la motivación de los colaboradores.</p> <p>El 86.76% de los encuestados opina que la SISALRIL continua considerándose una buena institución pública para trabajar, lo que significa que la institución cuenta con un personal comprometido con los valores, creencias y prácticas organizacionales.</p> <p>En cuanto a la apertura para recibir sugerencias y comentarios por parte del supervisor, el 84.31% de los empleados opina favorablemente sobre este aspecto. El 76.96% de las personas sienten que su</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>supervisor realiza acciones que promueven la integración de los equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia: Presentación de encuesta de clima laboral.</p> <p>En este caso, el 94.12% de los empleados encuestados indican que aplican los conocimientos adquiridos a través de los programas de formación para mejorar su desempeño personal y profesional. El 86.76% del personal considera que la formación que recibe en la SISALRIL enriquece sus funciones.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>En cuanto a los resultados de los indicadores relacionados con el comportamiento de las personas para el 2020 tenemos en promedio los siguientes resultados:</p> <p>Rotación: 0.5% Ausentismo: 3.15%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Evidencia: Registro indicador SISMAP.</p> <p>Los resultados de la evaluación de clima laboral es comunicada a todos los empleados y con la colaboración de estos es realizado el plan de mejora de los factores evaluados. Para el 2020, 36 empleados, de Santo Domingo y Santiago, estuvieron aportando ideas para la elaboración del plan de mejora. Para la mejora de los procesos acorde a los procedimientos establecidos el análisis y toma de decisiones para la mejora se realiza en conjunto con los colaboradores.</p> <p>La mejora en los procesos es detectada por diversas fuentes: vía queja buzón, auditorias y servidores. Se completa un forma</p> <p>Evidencia: PC-ME02 Solicitud de Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas, PO-CG05 Política de gestión de cambios y mejoras en el Sistema de Gestión, PC-GH05 Gestión de Clima Laboral, listas de asistencia.</p> <p>Durante 2019, no se tuvieron reporte de posibles conflictos de interés en la Institución, así como durante el periodo comprendido de Enero a Junio 2021 no se tuvieron reporte.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Se realizan durante el año 2019 diferentes actividades promoviendo la responsabilidad social., Caminata por la Seguridad y la Salud 34 personas, caminata por la salud 18 participantes, jornada de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>reforestación 38 participantes. Durante el 2020 no fue posible realizar dichas actividades por la pandemia de COVID 19.</p> <p>Evidencia: lista de asistencia, fotos, correo de convocatoria.</p> <p>Número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente: 6 horas. Participantes: 17 Número de quejas sobre el trato recibido por el personal corresponde al 6% del total de buzones recibidos 98%. Nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes con la profesionalidad, trato y confianza proporcionado por el personal: 97% de satisfacción</p> <p>Evidencia: Métricas Buzón de Sugerencia. Resultados Encuesta de Satisfacción en la Calidad de los servicios públicos.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La calificación promedio de la evaluación del desempeño de 2020 es: 97 puntos</p> <p>Evidencia: Resultados evaluación del desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El uso eficiente de las TIC presentan una valoración positiva de un 93.63%, dejando ver que es una institución que cuenta con tecnología avanzada para el cumplimiento de sus procesos, trámites y servicios.</p> <p>Evidencia: Presentación de encuesta de clima laboral.</p> <p>Mediante una evaluación completada por los participantes en las actividades de formación se mide la satisfacción inmediata, mientras que sus supervisores evalúan el resultado de la formación y el impacto de la misma. Para el primer trimestre del 2021, los resultados de esta evaluación fueron en promedio:</p> <p>Resultado de satisfacción inmediata de la formación: 96 % Resultado de impacto de la formación: 90%</p> <p>Evidencia: FM-GHI9 Formulario Impacto y Resultado, matriz de resultados de medición indicadores de capacitación.</p> <p>El reconocimiento a los méritos individuales y de equipos se realiza anualmente en una actividad de participación de todo el personal. En el 2019 fueron reconocidos 31 personas.</p> <p>Evidencia: Convocatoria, fotos, cartas de notificación.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p>	<p>La organización ha participado en campañas organizadas por diferentes instituciones externas, en apoyo a organizaciones sin fines de lucro y asociaciones de pacientes. (Desayunos). La SISALRIL siempre ha estado de la mano con las poblaciones vulnerables y necesitadas por eso en todo lo largo mide su vida podríamos mencionar aquellas aportaciones que se han realizado como por ejemplo:</p> <p>Confederación Nacional de Productores Agropecuarios (Colaboración para Rifa de fecha 1/7/2019, Fundación Educativa Simón Bolívar (Compra de vasos) fecha 24/1/2020 Fundación un Paso de FE (Conmemoración para el día mundial del artritis) de fecha 9/10/2020.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Caminatas No violencia contra la mujer. Caminatas por la Salud cardiovascular. Caminatas Riesgos Laborales. Caminata por la Seguridad y Salud en el Trabajo en colaboración al Ministerio de Trabajo</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia.</p> <p>Convenio de colaboración en el marco de la Responsabilidad Social de SIALRIL, actualmente en ejecución, titulado "Cultura y Salud de los agentes y</p>	
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>portadores de la cultura tradicional-popular dominicana ante la Pandemia del COVID-19", Firmado con la Fundación Cultural Cofradía.</p> <p>Siendo la Superintendencia de Salud destinada a la protección de la sociedad y al cumplimiento de la ley 47-01 sobre la seguridad social, hemos tenido una reputación digna por parte de la sociedad, estos logros son el esfuerzo de todos los colaboradores de esta superintendencia que han venido trabajando en apoyo a la sociedad con grandes actividades en la que podemos destacarlas siguientes: Contribuimos al medio ambiente a través de programas de siembra de árboles cada año en combinación con la dirección General de medio ambiente. Realizamos actividades en beneficio de reducir los gastos energéticos y la contaminación del medio ambiente con la jornada denominada (Un día sin Vehículo) con el apoyo de la dirección de recursos humanos y la Corporación de empresas estatales de Electricidad. Realizamos actividades en beneficios de los hijos de nuestros colaboradores como son la semana de campamento de verano, (aunque este año por motivos de la pandemia mundial no se pudo realizar). Ayudando a los jóvenes hijos de empleados de esta superintendencia realizamos pasantía que ayudaran a estos jóvenes a incorporarse y tener un aprendizaje para su primer empleo después y servir como ente productivo en la familia.</p> <p>Evidencia: Presentación de solicitud de apoyo por parte de la Fundación COFRADÍA, documento de convenio firmado, informe de ejecución, informes de seguimiento e informe final.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>La SISALRIL ha participado en eventos dirigidos a los temas medioambientales, organizando actividades como "Un día sin Carro", "Reforestación".</p> <p>Se han organizado charlas con el personal dirigidas a los temas de consumo energético.</p> <p>De manera interna la institución promueve la cultura papeles (cero papeles), contamos con un sistema centralizado de archivo y correspondencia donde se comparte la misma de manera digital sin la necesidad de imprimir la información.</p> <p>La institución como aporte a la reducción de la energía se ha empeñado en reducir estos gastos a través de programas donde podríamos mencionar los cambios de toda las bombillas convencionales a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>lámparas led de menor consumo y mayor iluminación, acción ejecutada por parte del área de mantenimiento a cargo. Una supervisión constante de todas las áreas de higienización es decir baños y cocina, para determinar si existen algunos escapes de agua de manera que se solucione de inmediato y así no provocar derrame innecesario de agua. Encuentros con la Dirección de Medio Ambiente para dar charlas de concienciación ciudadana sobre en uso correcto sobre papel y reciclaje de los mismos.4. Se han automatizado el tiempo de uso de los aires acondicionados para garantizar una mayor eficiencia y reducción de energía.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia.</p> <p>La organización ha mantenido puntuaciones en promedio de 92.3% (2019) y 94.2 % (2020), 98.5% (enero - abril 2021) en la evaluaciones realizadas por la DIGEIG a nuestro portal transparencia.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del 2021 sobre la accesibilidad de la organización obtuvimos una puntuación de 89%.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de satisfacción, resultados evaluación DIGEIG.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La SISALRIL participa de reuniones mensuales con otras instituciones del sector salud como son: Consejo Nacional de Seguridad Social, Dirección General de Información y Defensa a los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).</p> <p>Con la participación de la Máxima Autoridad y otros ejecutivos de la institución fueron realizadas las siguientes actividades:</p> <p>En el 2020: 31 Notas de prensa emitidas y divulgadas a través de los medios de comunicación y 24 entrevistas a través de radio, televisión y prensa escrita.</p> <p>De enero - junio 2021 se han emitido 5 ruedas de prensa.</p>	<p>No se ha implementado de la NORTIC A8 norma emitida por la OPTIC: Norma para la Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en el Estado Dominicano.</p> <p>No se tienen protocolos definidos para la implementación de compras sostenibles, ni reducción del impacto ambiental de las operaciones diarias.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Evidencia: Publicaciones de nota de prensa y Repositorio de las entrevistas en medios de comunicación electrónicos e impresos.</p> <p>La SISALRIL apoya como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas. De enero a junio 2021 se han contratado a 3 personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia: Certificados de salud, nomina</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Desde 2016 a la fecha la Superintendencia de Salud y Riesgo Laborales ha trabajado el programa de pasantías de Honor, como un espacio para promover la formación e inserción en el mercado laboral de los jóvenes del país. La Oficina de Estudios Actuariales y Estadísticas (OESAE) en conjunto con el programa pasantía de honor que dirige el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).</p> <p>Mediante este programa, los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Matemáticas con Concentración en Estadística y Ciencias Actuariales, en su último Trimestre de estudios, tienen un primer contacto laboral con las áreas de Actuaría y de Estadística que les permitiéndoles complementar su formación y poner en práctica lo aprendido en las aulas.</p> <p>Se destaca también la participación al programa de pasantías de estudiantes de la Licenciatura en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de</p>	<p>Matemáticas de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), así como la implementación de las pasantías virtuales, que permiten romper la barrera del espacio físico para la aceptación de los pasantes.</p> <p>En el año 2020 se hicieron 4 series de pasantías universitarias y 2021 se han realizado 2 virtuales y 1 presencial.</p> <p>También como Parte de los Integrantes de la Junta Directiva del CIESS estuvo participando Leticia Martínez Martiñon como Jurado Calificador y Evaluador para la Selección de los Premios y Reconocimientos a las Mejores Experiencias de promoción del Bienestar de las Américas 2020 promovido por la Conferencia Interamericana de Seguridad Social. Octubre 2020.</p> <p>La institución siempre ha servido de apoyo a la comunidad, realizando algunos aportes y ayudas humanitarias siempre y cuando el presupuesto lo contemple, de esta manera se han realizado algunas aportaciones como son: Cooperación al 8vo. Torneo de ajedrez a la Asociación de Ajedrez de Barahona, donde los beneficiarios fueron más de 30 personas en su gran mayoría niños y adolescentes.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia.</p> <p>La institución ha participado en diversas conferencias dirigidas a personal técnico de los centros de salud. Se realizaron 3 talleres virtuales sobre: "Regulaciones", "Aportes del sistema de seguridad social ante la epidemia del covid-19", Así</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>como el taller: "Pensamiento y cultura basada en riesgos, norma ISO 31000 aspectos adaptados a la gestión clínica efectiva". Los mismos se realizaron a través de plataforma virtual con un total de 194 técnicos de PSS y 12 Técnicos de la SISALRIL capacitados.</p> <p>Evidencia: Reportes trimestrales, videos, listado participantes.</p> <p>De manera interna, se han realizado actividades dirigidas a la prevención de accidentes y seguridad y salud del trabajo dentro de nuestras instalaciones. Charla sobre la ley 63-17 de movilidad y transporte terrestre, alimentación saludable.</p> <p>Durante el 2020 y 2021 se realizaron las siguientes actividades y jornadas:</p> <p>En el año 2020 se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jornadas de sensibilización ante COVID-19. 2. Charlas sobre uso correcto de guantes. 3. Se realizaron jornadas de formación y sensibilización. 4. Jornadas para la Prevención COVID-19 en 7 pasos <p>En el año 2020 se desarrollaron las siguientes jornadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Jornada de vacunación para prevención de COVID-19: 233 participantes <p>Se realizaron 2 jornadas de vacunación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 20/05/2021 109 vacunados 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>2. 17/06/2021 124 vacunados</p> <p>Adicional a esto se realizó la charla virtual Balance laboral y familiar el miércoles 19 de mayo.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia de las charlas. Listado de participantes en Jornadas de Vacunación.</p> <p>Datos en términos numéricos sobre los temas expuestos en los anteriores ejemplos.</p> <p>Se realizan durante el año 2019 se realizaron diferentes actividades promoviendo la responsabilidad social., Caminata por la Seguridad y la Salud, 34 personas participaron en la caminata por la salud 18 participantes participaron en la jornada de reforestación 38 participantes.</p> <p>Evidencia: lista de asistencia, fotos, correo de convocatoria.</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Durante enero a mayo del 2021, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a los servicios, en termino de cantidad :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a empleadores, afiliados, PSS y ARS sobre SFS y SRL. 34 capacitaciones impartidas. • Quejas e inconformidades para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL). 144 casos. • Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD-SRL). 693 certificaciones. • Supervisiones financieras realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y al Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). 10 auditorias • Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos. Estándar: 1 acreditación. • Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS. • Certificaciones sobre solicitudes de subsidios. Estándar: 10 certificaciones. • Acreditación y/o renovación de licencias de promotores. 14 acreditaciones • Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común. Estándar: 1218 solicitudes atendidas • Investigación de Traspasos notificados vía UNIPAGO. 56 casos. • Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura. 7,705 solicitudes atendidas • Investigación de Traspasos por Alto Costo y/o Cirugía pendiente. 46 casos • Cobertura PDSS (negación). 1,316 casos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación de afiliación y/o traspaso irregular. 439 casos. • Atención a Preguntas, Quejas y Reclamos, recibidos en forma directa o predominantemente por vía de la DIDA. 154 casos. • Respuesta a las Solicitudes y Casos Revisión de cuenta clínica. 24 casos. • Respuesta a las Solicitudes y Casos Conciliación y Arbitraje. 2 casos. • Atención a usuarios al Régimen Subsidiado y Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados.44 casos. <p>Evidencia: Carta de Servicio, Resultados estándares de servicios.</p> <p>Las solicitudes de subsidios aprobados ascienden a 99,565 de enero a septiembre de 2020, y el monto pagado y comprometido durante esa mismo periodo fue de RD\$1, 899, 871,712. Se han elaborado propuestas que van a beneficiar a los afiliados al SFS y a los PSS de mejora de las prestaciones de servicios de salud entre ellas, actualización del Catálogo de Servicio, inclusión de 11 medicamentos, 44 procedimientos, así como propuestas para la inclusión de prestaciones para la cobertura integral del trasplante renal, inclusión de dispositivos médicos como sillas de ruedas, aumento del monto de cobertura de las habitaciones y de la consulta médica, acceso a prueba y tratamiento COVID-19.</p> <p>Evidencia: datos publicados en el portal transparencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>La SISALRIL ha realizado análisis comparativo con diferentes instituciones:</p> <p>Ministerio de la Presidencia, CNSS (tema: Aplicación de la ley general de archivo) Ministerio de Industria y Comercio, para temas relacionado a la norma ISO 17020, logrando disponer de cupos de formación del personal interno en esta normativa.</p> <p>Encuentro con pro- consumidor, tema: Proceso de Inspección.</p> <p>Evidencia: Convocatorias y hojas de asistencia.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La TSS es la institución encargada de procesar las solicitudes de subsidios para fines de evaluación en la SISALRIL. Grado de cumpliendo 100%.</p> <p>La apertura de cuentas para el pago del subsidio por lactancia, está acordado entre el Banreservas y la SISALRIL. Grado de cumpliendo 100%.</p> <p>Evidencia: Lotes de las solicitudes registradas. Correo con las cuentas apertura das Nota: Acuerdos con TSS, Banco de Reservas.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>1. Durante enero a junio de 2021, Se realizó la supervisión del total de ARS (10) para el seguimiento al cumplimiento de normativas y resoluciones vigentes.</p> <p>2. Se realizó un monitoreo y levantamiento de capacidad instalada en 100 clínicas privadas y 137 Hospitales de la Red Pública.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>3. Se han inspeccionado 296 empresas o instituciones en tema de subsidios, con recuperaciones de montos por RD\$, 074,669.46.</p> <p>Evidencia: Datos publicados en el portal transparencia, plan de supervisión, informes.</p> <p>La SISALRIL ha implementado un modelo de supervisiones y capacitaciones en temas de salud (actores externos / internos) virtuales a los entes regulados como mecanismo de adaptación ante las disposiciones sanitarias.</p> <p>Capacitaciones e inspecciones virtuales a empleadores en temas relacionados a subsidios por maternidad, lactancia y enfermedad común. Nueva plataforma de procesamiento y pagos de subsidios desarrollada en un 90%.</p> <p>Evidencia: minutas e intercambio de correos, convocatorias, lista de invitados e Informes.</p>	<p>No se han realizado mediciones al respecto.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La gestión de los recursos disponible se hace mediante una metodología definida que incluye una determinación de los ingresos y la programación de los gastos, sin exceder lo proyectado, la asignación de presupuesto de proyectos de hace en base a los objetivos institucionales. Actualmente la SISALRIL cuenta con el personal humano capacitado para brindar los servicios requeridos por la ciudadanía, a la vez cuenta con su oficina principal y una oficina regional en la ciudad de Santiago, siguiéndole a estas la oficina de atención al usuario OFAU con una central de comunicaciones para brindar respuestas a la población.</p> <p>Evidencia: Resúmenes Ejecución presupuestaria lo ejecutado vs lo programado, Fotos.</p> <p>Actualmente la SISALRIL cuenta con el personal humano capacitado para brindar los servicios requeridos por la ciudadanía, a la vez cuenta con su oficina principal y una oficina regional en la ciudad de Santiago, siguiéndole a estas la oficina de atención al usuario OFAU con una central de comunicaciones para brindar respuestas a la población y fotos.</p> <p>Las capacitaciones virtuales en subsidios y riesgos laborales permite a los ciudadanos (as) tener acceso al conocimiento de forma no presencial, evitando así, estar en lugares concurridos por tema de la pandemia y gasto de bolsillo en cuanto a traslado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Las evaluaciones de las solicitudes en subsidios de forma remota, bajo la implementación de una plataforma tecnológica, ha permitido la continuidad de ese servicio.</p> <p>Durante el transcurso del presente año, debido al distanciamiento social dispuesto por la pandemia, se establecieron mecanismos de supervisión y capacitación utilizando las plataformas virtuales, como zoom, team, las cuales han permitido la interacción con los actores externos de manera no presencial. A través de los mismos se realizan también reuniones técnicas con actores de diversas áreas.</p> <p>Evidencia: Reporte CRM, convocatorias a las capacitaciones, informes, listado participantes, videos.</p> <p>Ministerio de Industria y Comercio. Cupos para la formación de personal interno en la norma ISO 17020.</p> <p>Pro consumidor, acuerdos de interacción entre las personas involucradas en las inspecciones, con fines de mejoramiento del proceso.</p> <p>Evidencia: lista de asistencia, correos electrónicos, lista de asistencia y correos electrónicos.</p> <p>Los acuerdos entre la SISALRIL con la TSS y Banco de Reservas para el tema de los subsidios, tienen niveles de cumplimiento que permiten establecer tiempos de respuesta a las solicitudes de los afiliados (as).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>DARC * UNFPA, trabajar un sistema de gestión de atenciones de muy alto costo, BID* Trabajar una propuesta metodológica para las revisiones futuras del PBS, Ministerio de Salud * Intercambio de información.</p> <p>Se realizó la coordinación con los actores involucrados para la contratación por las ARS de 78 hospitales de la Red Pública para el acceso a la atención de los afiliados del SFS</p> <p>Evidencia: reportes CRM y correos electrónicos TSS, Banco de Reservas * términos resultados, informes.</p> <p>Se han implementado capacitaciones a (Empleadores, PSS, ARS) virtuales que impactan en la reducción de costos de alojamiento y reducción de tiempo, así como la ampliación del alcance operativo e impactar a más personas en las capacitaciones bajo esta plataforma virtual.</p> <p>Los medio de interacción virtual permitieron mantener los flujos con los liderazgos claves de las diversa variedad de organizaciones sociales y sindicales durante el transcurso de la Pandemia del Covid-19, mediante la realización de Foros, charlas, conferencias y reuniones de coordinación para la realización de las actividades.</p> <p>La propuesta de modificación de las normativas sobre subsidios para la simplificación de trámites RD + Simple, está en la etapa de ser enviada al Comité Interinstitucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>DCS enviará resultados. * RD más simple, Modelo conceptual.</p> <p>OFAU: En temas relacionados con la atención presencial, tramitación de documentos por ARCHI-CASOS.</p> <p>DAF: Reducción de costos en torno a las supervisiones al adoptar las mismas a la modalidad virtual.</p> <p>Evidencia: Informes y Monitoreo trimestrales.</p> <p>Se realizan anualmente, auditorías internas para la verificación del funcionamiento de la organización y sus procesos. Las mismas son coordinadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Para el 2021, el programa de auditoria interna fue realizado de acuerdo a lo planificado. Como hallazgos se levantaron 3 correcciones, 4 acciones correctivas y 3 acciones preventivas. De las mismas 3 han sido cerradas.</p> <p>Evidencia: Informes de auditorías externas DAF, Informes de Auditorías Internas DPD. Matriz de seguimiento de acciones de sistema de gestión.</p> <p>Durante los últimos tres años 2019, 2020, 2021 hemos recibimos la visita de nuestra casa certificadora, Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA), para evaluar nuestro Sistema de Gestión y determinar si se mantienen los lineamientos establecidos por las normas ISO 9001 e ISO 27001. En febrero 2021, para la norma ISO 9001 la visita</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>tenía el enfoque de renovación de certificación del sistema acorde al período de 3 años establecido con la casa certificadora; para ISO 27001, la visita demostró que los controles definidos por esta son cumplidos en nuestro sistema, obteniéndose en ambos casos resultados satisfactorios asegurando que esta superintendencia mantiene ambas certificaciones.</p> <p>En el 2017 recibimos el galardón de Medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad del Sector Público.</p> <p>Evidencia: Informes de auditoría. Foto de la medada de plata PNC.</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Durante el año 2019 la ejecución financiera del presupuesto fue de 92.2 %, en el 2020 fue 73.1% y durante el periodo enero a mayo 2021 ha sido de un 40.65%.</p> <p>Evidencia: Presupuesto.</p> <p>La ejecución del Plan Anual de Compras está alineado al Plan Operativo Anual y por ende al Presupuesto, en consecuencia las compras se planifican y se realizan según las actividades programadas.</p> <p>Evidencia: Plan anual de compras, Presupuesto, POAs.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.