



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)**

Lic. Tomás Peña Bello / Director Planificación CNSS

Licda. Xiomara Caminero / Directora Recursos Humanos

Ing. Enrique Cabrera / Enc. Dpto. TIC

Lic. Juan Carlos Tejada / Director Financiero

Lic. Matty Vasquez / Directora de Comunicaciones

Aranaldys Ramírez Montero / Enc. Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

**Santo Domingo, D.N.
31 de Julio 2021**

Tabla de CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	9
II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....	10
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	10
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	10
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	10
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	11
III. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	12
IV. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA	12

RESUMEN EJECUTIVO

El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) es el órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y tiene a su cargo la dirección y la conducción del mismo.

La Ley No. 87-01, le otorga al CNSS la misión de velar y garantizar el desarrollo gradual y equilibrado y la justa articulación de las instituciones que componen el SDSS; de modo tal que su implementación responda a las necesidades reales del país y redunde en beneficio de la protección integral y el bienestar general de la población.

Para la actualización del autodiagnóstico el Comité de Calidad institucional procedió a revisar la nueva versión y distribuir el trabajo entre los miembros del Comité, tomando en consideración el área a la cual pertenecen los miembros.

Se realizó la actualización y a la vez se recopiló la información y evidencias necesarias para sustentar lo descrito en la Guía de Autoevaluación CAF.

Entre los puntos fuertes identificados en el análisis de la Institución se presentan, un desarrollo estratégico de la misión, visión y valores, guiado por el liderazgo de la alta gerencia.

Otra fortaleza es la gestión de planes y seguimiento a los indicadores de cumplimiento, esto apoyado con el control de calidad y la estandarización de los procesos. Esto se trasfiere de forma directa al rendimiento de los recursos humanos, creando un ambiente de cumplimiento para los planes institucionales.

Entre las debilidades identificadas se pueden mencionar la falta de aprobación a través de resolución del CNSS del Plan Estratégico del SDSS 2021-2024, el cual ya fue presentado al CNSS y está en proceso de revisión por una comisión de trabajo.

En cuanto a las alianzas o recursos, se identifica que es necesario como punto de mejora para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, digitalización de la información relevante para la organización, el implementar las firmas (rubricas) digitales a través de internet, para garantizar que los procesos no se detengan porque algún documento no esté debidamente firmado.

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

- 1.1.1. **MISIÓN:** Garantizar protección social, solidaria, suficiente y oportuna contra los riesgos de vejez, discapacidad, sobrevivencia, enfermedad, maternidad infancia y riesgos laborales, procurando el mayor impacto social, económico y de calidad de vida de la población beneficiaria, cumpliendo con las normas establecidas.
- 1.1.2 **VISIÓN:** Ser un Sistema de Seguridad Social universal, dinámico y sostenible que garantice la prestación de los beneficios y servicios con calidad, eficiencia, transparencia y equidad.
- 1.1.3 **VALORES INSTITUCIONALES:** Solidaridad, Compromiso, Trabajo en equipo, Integridad, Dinamismo, Transparencia, Competencia.
- 1.1.4 **BASE LEGAL:** **Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social**, establecida en el marco de la Constitución de la República, para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del Estado y de los ciudadanos en lo concerniente al financiamiento para la protección de la población contra los riesgos de vejez, discapacidad, infancia y riesgos laborales. El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) comprende a todas las instituciones públicas, privadas y mixtas que realizan actividades principales o complementarias de seguridad social, en los recursos físicos y humanos, excepto la institución regida por la Ley No.340-98, y sus modificaciones, así como las normas y procedimientos que los rigen.

Reglamentos:

- Reglamento sobre infracción y sanciones al SFS y SRL
- Reglamento Prescripción y Dispensación Medicamentos Ambulatorios SDSS
- Seguro Familiar de Salud y PBS, de fecha 31 de enero 2003
- Subsidio Discapacidad Temporal, de fecha 18 de marzo 2004
- Reglamento sobre Normas y Procedimientos Apelación ante CNSS, de fecha 1 de marzo del 2005.
- Reglamento sobre Pensiones, de fecha 19 de diciembre 2002
- Comité Nacional de Honorarios Prof., de fecha 29 de mayo 2003
- Régimen Subsidiado, de fecha 14 de mayo 2013
- Reglamento Interno del CNSS
- Reglamento Acreditación de Proyectos Viviendas Bajo Costo
- Control de Medicamentos del PBS, de fecha 31 de enero 2003

- Reglamento sobre organización y regulación ARS
- Procedimientos y Reclamaciones DIDA, de fecha 12 de junio 2008
- Reglamento sobre aspectos generales de afiliación al SFS
- Seguro de Riesgos Laborales (SRL), de fecha 6 de junio 2003
- Subsidio por Enfermedad Común, de fecha 18 de marzo 2004
- Subsidio por Maternidad y Lactancia, de fecha 19 de febrero 2005
- Reglamento de Pensión Solidaria, de fecha 24 de diciembre 2013
- Reglamento de la TSS, de fecha 12 de agosto 2003

Normativas:

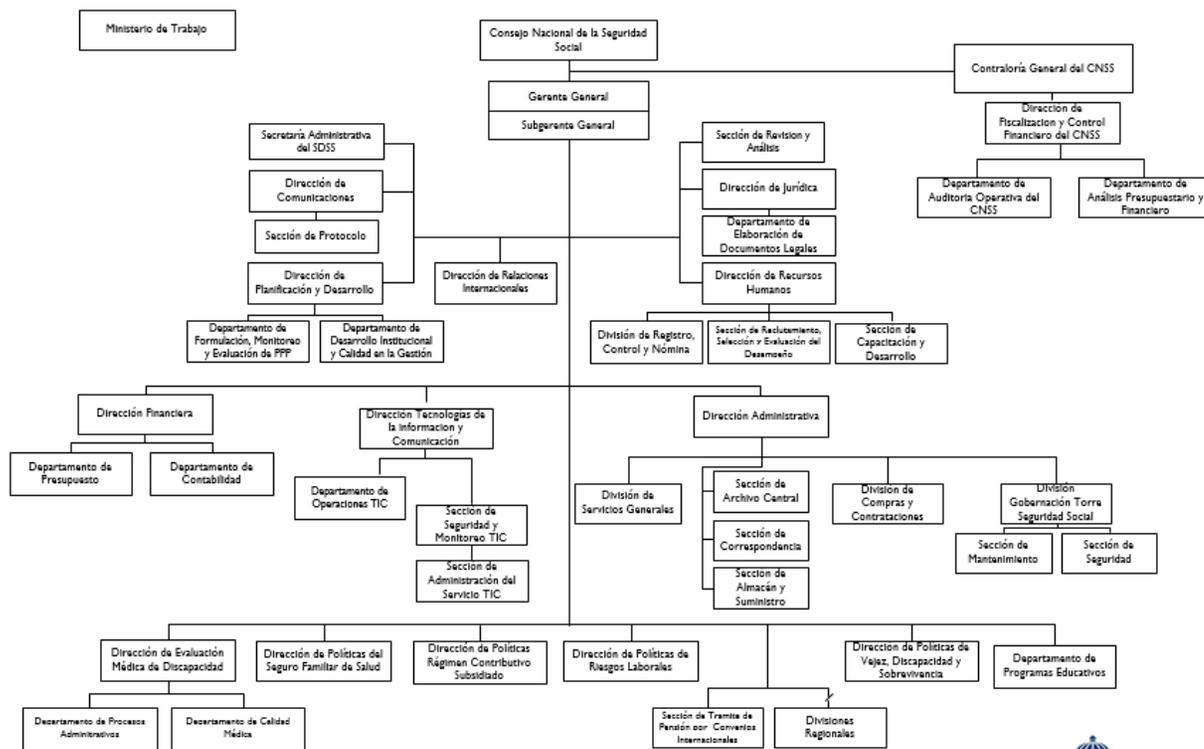
- Normativa para la Selección de los Representantes de los Sectores que integran el CNSS.
- Normativa del Contralor General del CNSS
- Normativa sobre Límites de Concentración de Propiedad y Control Accionario y de decisión de las ARS y PSS entre sí.
- Normativa sobre los Accidentes en Trayecto
- Normativa sobre el Fondo Nacional de Atención Médica por Accidentes de Tránsito (FONAMAT Transitorio)
- Normas Mínimas de Administración y Prestación de Servicios de las Cajas, Fondos y Planes de Pensiones y Jubilaciones Existentes que Operan Con Carácter Complementario Sectorial.
- Contrato de Póliza sobre Discapacidad y Supervivencia para los afiliados al Sistema Previsional.

1.1.5

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL
Organigrama Estructural

Res. Núm. 015 del 03 de noviembre del 2020, reafirmada por el MAP



1.1.6 SERVICIOS

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	HORARIO
1- Certificación de Resoluciones	<p>Expedición de certificaciones, a la firma del Gerente General del CNSS, de las Resoluciones que emite el Consejo, a solicitud de parte interesada.</p> <p>Este servicio es ofrecido por la Dirección Jurídica y la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p>	Este servicio es presencial y se realiza de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. hasta las 5:00 de la tarde.
2- Evaluación, Calificación y Dictamen del Grado de Discapacidad para optar por una pensión.	<p>Evaluación que realizan médicos especializados al daño que ha causado en una persona una enfermedad común, una enfermedad laboral, o un accidente laboral; con el fin de determinar su grado y emitir el dictamen correspondiente.</p> <p>Servicio ofrecido por Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR).</p>	Este servicio es presencial y se realiza por cita según la convocatoria realizada por la CMR que le corresponda, lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
3- Gestión de las solicitudes de información pública del CNSS.	<p>Consiste en responder las solicitudes de informaciones públicas y asistir a las personas, de conformidad con las disposiciones de la Constitución de la República Dominicana, la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información, su reglamento de aplicación y demás normas vigentes, de manera que los usuarios puedan disponer en tiempo real de las informaciones del CNSS.</p> <p>Servicio ofrecido por el Encargado de la Oficina de Acceso a la información (OAI).</p>	Este servicio se realiza por escrito o de manera presencial y se realiza de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. hasta las 5:00 de la tarde.
4- Venta de Ley y Normativas.	<p>El CNSS ofrece la venta de la Ley 87-01 y demás normativas.</p> <p>Servicio ofrecido por Dirección de Comunicaciones</p>	Este servicio es presencial y se realiza de forma inmediata de lunes a viernes, en horario de 8:30 a. m. hasta las 5:00 p. m.
5- Solicitud de Eximición de Cotizaciones para empleados desplazados.	<p>De acuerdo a lo establecido en el Artículo 9 del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, los empleados desplazados al otro país signatario del Convenio, podrán solicitar ser eximidos de cotizar en uno de ellos, lo cual podrá ser de Tres (3) hasta Cinco (5) años.</p> <p>Servicio ofrecido por la Dirección Jurídica.</p>	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente.
6- Solicitudes de certificación de períodos cotizados al	Realizar las gestiones ante las entidades correspondientes, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del

<p>Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).</p>	<p>España, a los fines de solicitar la certificación de períodos cotizados o años laborados en las empresas de la República Dominicana y remitirlas a España o al solicitante.</p> <p>Servicio ofrecido por la Dirección Jurídica.</p>	<p>Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente o de manera presencial se realiza la atención Personalizada: lunes, martes y miércoles, en horario de 9:00 a.m. hasta las 12:00 del mediodía.</p>
<p>7- Tramitaciones y asistencia a solicitudes de prestaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.</p>	<p>Ofrecer informaciones y asistencia a los usuarios o sus representantes, de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, a los fines de realizar las gestiones necesarias para tramitarles sus solicitudes a España.</p> <p>Servicio ofrecido por la Dirección Jurídica.</p>	<p>Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente.</p>
<p>8- Tramitaciones y asistencia en las solicitudes de prestaciones del Sistema de Seguridad Español, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.</p>	<p>Ofrecer informaciones y asistencia a los usuarios, de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, sobre el estatus de sus solicitudes recibidas desde España o por ellos mismos o sus representantes, así como, realizar las tramitaciones de solicitudes a las entidades correspondientes y remitir respuesta a España.</p> <p>Servicio ofrecido por Dirección Jurídica.</p>	<p>Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente y de manera presencial se realiza la atención Personalizada: lunes, martes y miércoles, en horario de 9:00 a.m. hasta las 12:00 del mediodía.</p>

1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Lineamientos del PE SDSS

1. Avanzar a la Universalidad y ampliación de la protección en Seguridad Social.
2. Garantizar el acceso oportuno con calidad y calidez a los beneficios que establece el Sistema
3. Asegurar la sostenibilidad, eficiencia y transparencia financiera del Sistema.
4. Desarrollar una Cultura de Seguridad Social como factor de derecho humano y de protección social.
5. Fortalecer la institucionalidad, gobernanza e integralidad del Sistema.

Objetivos del PE SDSS

1. Afianzar el Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia de acuerdo a las disposiciones de la Ley.
2. Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a sus deberes y derechos a la Seguridad Social.
3. Consolidar el Seguro Familiar de Salud de acuerdo a las disposiciones de la Ley.
4. Consolidar una cultura de calidad basada en la Excelencia en las entidades del Sistema.
5. Desarrollar una cultura previsional y financiera en la sociedad.
6. Extender la cobertura de afiliación al Sistema.
7. Fortalecer el Seguro de Riesgos Laborales de acuerdo a las disposiciones de la Ley.
8. Fortalecer y desarrollar regulaciones, normas, mecanismos y acciones que aseguren la sostenibilidad, eficiencia y transparencia financiera del Sistema.
9. Garantizar los registros y pagos adecuados y oportunos de los afiliados al Sistema.
10. Promover la incorporación de la Seguridad Social como un componente clave de la educación nacional.
11. Reforzar las funciones de rectoría, regulación, operación, supervisión y fiscalización de las instancias del Sistema.
12. Revisar la Ley 87-01 para adecuarla a la realidad nacional con participación de todos los sectores

II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- El Consejo Nacional de Seguridad Social asegura 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, involucrando al personal en los procesos de mejora.
- Gestiona 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, a través de la Sección de Revisión y Análisis
- Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. Durante el proceso de planificación del CNSS, se consideran todas las reformas, leyes, políticas y reglamentos de los diferentes sectores relacionados o que impacten el SDSS, de esta forma garantizamos que nuestra planificación no va en contradicción con las normas del Sector Publico.
- Se planifican los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, considerando los planes institucionales y la competitividad profesional.
- La gestión de las finanzas y el cumplimiento del presupuesto, demostrando sensatez y buena gestión de recursos.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.1.1 LIDERAZGO

- Pendiente Resoluciones para aprobación actualización Plan Estratégico Sectorial 2021-2024, y el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineados ambos a la END, PNPSP, los ODS y las metas priorizadas por el Gobierno.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Pendiente Resolución que aprueba el Manual de Organización y Funciones, actualizado al 2021. En proceso de revisión en el MAP

2.1.3 PERSONAS

- Pendiente Resolución que aprueba la actualización de los Manuales de Organización y Funciones y de Cargos en revisión por el MAP.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- 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. - Pendiente Implementar las firmas (rubricas) digitales a través de internet, para garantizar que los procesos no se detengan porque algún documento no esté debidamente firmado

2.1.5 PROCESOS

- No tenemos evidencia de métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.
- No se evidencia que se aplique la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- Pendiente la implementación de indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
- Pendiente el 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.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Pendiente revisión y actualización Programa Igualdad de Oportunidades

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Esta área no presentó debilidades evidentes.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se han medido los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

III. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

El Consejo Nacional de Seguridad Social al finalizar el autodiagnóstico 2021, muestra un gran potencial hacia lo interno de la institución, en su relación con los ciudadanos clientes, así como el desarrollo, implementación y actualización de los procesos institucionales. De igual manera afianzamos la importancia mantener y mejorar nuestro Plan de Responsabilidad Social.

La revisión de la totalidad de la institución siempre es un reto, en ocasiones se puede ser parte de una organización y no conocer la profundidad de las responsabilidades que recaen en ciertos colaboradores.

El aprendizaje de todos los elementos que requieren ser medidos y que no siempre se realizan de forma continua, nos brinda la oportunidad de revisar los procesos y mejorar las herramientas que nos sirven de evidencia en el proceso de verificación del cumplimiento.

IV. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA

Documento remitido correo electrónico.