



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

FECHA:

30/06/2022

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)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) 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>La SISALRIL cuenta con una misión, visión y valores, la cual se encuentra disponible en sus instalaciones, intranet y portal web. En el 2016, durante levantamiento de la planificación estratégica, 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: POA con el producto de la filosofía institucional, Misión, Visión, Valores disponible en los diferentes canales de información, Plan Estratégico Institucional 2021-2024, correo de comunicación, convocatorias, política de</p>	<p>No fueron implicados todos los grupos de interés en su revisión.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>planificación, Cambios en la filosofía institucional desde la creación de la Institución.</p> <p>Nuestros valores institucionales fueron definidos y alineados a la misión y visión institucional, tomando como referencia los principios constitucionales. 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: POA con el producto de la filosofía institucional, Valores institucionales alineados con la Misión y Visión, Carnets con los valores, política de planificación, Cambios en los valores desde la creación de la Institución.</p>	<p>No fueron implicados todos los grupos de interés en su revisión.</p>
<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</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 la filosofía institucional se tomó en cuenta el alineamiento estratégico superior que contempla: Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Ley 87-01</p>	<p>No fueron implicados todos los grupos de interés en su revisión.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</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>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: POA con el producto de la filosofía institucional, plan metodológico del Taller, guía metodológica del MEPyD para la formulación de los planes estratégicos institucionales, 2da versión Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (resaltando la sección IV. Alineación Estratégica Superior), documento de aprobación de la actualización del PEI (resaltando la sección IV. Alineación Estratégica Superior con los cambios de lugar).</p> <p>En el 2022 realizó una campaña de difusión de la misión, visión, valores, objetivos e iniciativas estratégicas con la participación de todo el personal en las instalaciones de la institución. Esta actividad incluyó dinámicas y sensibilizaciones. El Marco Estratégico Institucional está disponible para todos los empleados intranet y portal de transparencia. En la Política de Gestión Estratégica Institucional está contemplado la revisión periódica del PEI, así como la socialización y difusión de los cambios realizados, a los colaboradores y partes interesadas.</p> <p>Evidencia: Plan de Difusión de la Estrategia Institucional 2021-2024, evidencias de dinámicas, correos de difusión, PEI disponible en Intranet y portal de transparencia, correos, presentación taller POA, Política de Planificación Institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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, 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>(resaltando lineamiento de que el PEI será difundido con las actualizaciones realizadas).</p> <p>La Política de Gestión Estratégica establece que anualmente se deberá analizar el contexto organizacional, para adecuar la estrategia acorde a los cambios del entorno externo. En el 2022, durante la última revisión de la planificación estratégica se actualizó el análisis de contexto institucional.</p> <p>Evidencia: Plan Metodológico de revisión por la Dirección, Plan Metodológico talleres gestión estratégica, minuta de revisión por la dirección, Plan estratégico 2021-2024 (Análisis de contexto), Política de Gestión Estratégica, Cuadro comparativo cambios de contexto del 2021 y 2022.</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>	<p>La institución cuenta con un Comité de Ética Pública constituido acorde a los requisitos reglamentarios de los organismos gubernamentales. También contamos con un Código de Ética formalizado y conocido por todos los colaboradores. 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 Pública 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</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>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>Evidencia: Plan de trabajo del Comité de Ética Pública 2021, 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, convocatorias, registro de participación a charlas prevención comportamiento no ético, Informe de Resultados del Comité de Ética Pública.</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>La institución cuenta con un comité técnico que contribuye a la motorización de la filosofía institucional por medio del desarrollo e implementación de proyectos. En adición, se realizan reuniones trimestrales de revisión por la dirección, donde los líderes evalúan indicadores, metas y resultados sistema de gestión.</p> <p>Evidencia: Comité Técnico: Resolución Conformación del Comité Técnico, minutas de reuniones, listas de asistencias, acta de constitución de proyectos. Revisión por la Dirección: Plan</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>metodológico revisión por la dirección, Política de Revisión por la dirección, presentación, lista de asistencia y minutas. Difusión de la Filosofía Institucional: Plan de Difusión de la Estrategia Institucional 2021, Cronograma de Café con el Superintendente, lista de participación, fotos y videos de las actividades, informe de ejecución plan de difusión.</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>En el 2021, la SISALRIL realizó una revisión de la estructura organizativa la cual ha sido aprobada y refrendada por el MAP mediante resolución 006-2021. En adición, en el 2022 se aprobó el Manual de Organización y Funciones.</p> <p>A raíz de los cambios estructurales, se actualizó el Mapa de Procesos con la participación del personal directivo, a fin adecuarlo conforme a la estructura organizativa aprobada y el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Luego se procedió a la revisión de las fichas de procesos y reorganizar la documentación que sustenta la operación de los mismos.</p> <p>Evidencia: Actualización de Estructura Organizativa: POA 2021 con producto de estructura organizativa,</p>	<p>No se ha actualizado el manual de cargos.</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>		

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>MOF y Manual de Cargos, informe diagnóstico de estructura organizativa, Resolución No. 006-2021 que aprueba la estructura organizativa, lista de participación y fotos de reuniones de socialización de la estructura organizativa, acuerdos de traspaso de funciones</p> <p>Documentación del Sistema de Gestión: Plan de trabajo para la actualización del mapa de procesos, Mapa de Procesos aprobado, Fichas de procesos aprobadas, Procedimiento de Emisión y Revisión de Documentación del SG PC-CD01, Revisiones del Mapa de Procesos (v.07 y v.08), Listado de documentos organizados por proceso bajo la nueva estructura del Mapa de Procesos</p> <p>En el Plan Estratégico 2021-2024 fueron definidos indicadores para dar seguimiento al logro de los objetivos estratégicos, los mismos son evaluados anualmente para medir los niveles de cumplimiento y los resultados de impacto a la ciudadanía. Durante el 2022, se definió e implementó una metodología para la evaluación integral del desempeño institucional considerando las variables sobre la gestión estratégico y el Sistema de Gestión. En adición, anualmente se establecen acuerdos de desempeño para todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y Resultados de impacto: Planificación de la formulación y evaluación del PEI 2021 - 2024, PEI 2021-2024 contempla indicadores clave de desempeño y Balanced Scorecard), Fichas de indicadores claves de desempeño, Política Gestión 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Estratégica, Informe de Evaluación PEI 2021-2024 correspondiente al 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metas de los acuerdos de desempeño individuales: POA con producto sobre la definición de acuerdos de desempeño individuales 2022, Acuerdos de desempeño individuales 2022 firmados. <p>Durante la formulación del Plan Estratégico 2021-2024 se definieron las necesidades y expectativas de los grupos de interés, para considerarlas en el establecimiento de los objetivos e iniciativas y estratégicas. Entre las necesidades identificadas se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos/Clientes: Expectativa "Personal amable y servicial, Trato digno, igualitario, amable, servicial y no discriminatorio". En este sentido, se elaboró un plan de trabajo de inclusión social y laboral. También en abril de 2021, se realizó un acuerdo con CONADIS. - Ciudadanos No Afiliado: Necesidad "Afiliación universal al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales". Para dar cumplimiento a esta iniciativa presidencial, se realizó la caracterización de la población no afiliada por capacidad contributiva y la SISALRIL supervisó el proceso de afiliación de 2 millones de ciudadanos al SFS en el régimen subsidiado. <p>Evidencias: PEI 2021-2024 con necesidad y expectativa de los usuarios, Campaña de sensibilización sobre la inclusión laboral, acuerdo con CONADIS, Proyecto de Diseño e implementación Estrategias para Afiliación Universal al SFS, Caracterización de la población no afiliada por capacidad contributiva.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En la Política de Gestión Estratégica se establecen los lineamientos desde la definición de la estrategia institucional hasta su monitoreo continuo para garantizar el logro de los objetivos estratégicos y operativos definidos; identificando, evaluando y tratando los riesgos que pudieran impactar positiva y negativamente las metas establecidas. Por otra parte, contamos con un sistema de gestión 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 República en su resolución de contraloría N° 320-2006-CG. Así mismo, aplicamos los principios de auditoría basados en las Normas Internacionales de Auditoría.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NOBACI: POA 2022 con producto de NOBACI, Matriz de Autodiagnóstico, Reporte Trimestral de Estatus NOBACI, Matriz de monitoreo de objetivos de Gestión con indicador NOBACI, - Sistema de Gestión Estratégica: Política de Gestión Estratégica, Metodología para gestión de riesgos a los planes estratégicos y operativos, Informe de monitoreo Trimestral sobre la ejecución del POA, Informe de evaluación anual del PEI, Reporte de ejecución del plan de tratamiento a los riesgos. <p>Nuestro Sistema de Gestión cuenta con certificaciones en las normas ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 27001 de Seguridad de la Información, así como el Autodiagnóstico CAF es</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>realizado anualmente. También 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: POA con producto de recertificación y autodiagnóstico CAF, Certificados ISO 9001, ISO 27001, NORTIC E1, NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC A4, NORTIC A5, NORTIC A6, NORTIC A7) y autodiagnóstico CAF.</p> <p>En el 2022 se desarrolló un Plan Estratégico de Comunicación alineado al Plan Estratégico Institucional 2021 -2024. Se cuentan con diversas herramientas que aseguran una comunicación interna eficaz: correo, 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 institucionales en los medios masivos de comunicación para mantener un flujo de información actualizada y confiable hacia la población.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico de Comunicación Institucional, POA 2022 de la Dirección de Comunicaciones, Correos, hoja informativa, web institucional (www.sisalril.gob.do), murales, redes</p>	<p>No se cuenta con una Política de Comunicación Institucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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</p>	<p>sociales institucionales, boletines, oficina virtual, archi-casos.</p> <p>La institución ha establecido una metodología para la gestión e programas y proyectos, como parte de la misma se ha conformado un Comité Técnico que está integrado por un representante del superintendente, miembros de la Dirección de Planificación y Desarrollo, coordinadores de programas alineados a los ejes estratégicos. Entre las funciones del comité, se destaca la identificación y evaluación de iniciativas estratégicas a ser gestionadas como proyectos, así como la designación de líderes y equipos de trabajo para efectiva implementación de los mismos.</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: Gestión de Proyectos: Resolución Conformación del Comité Técnico, Memorándum, Minutas de reuniones, Actas de constitución. Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001: Manual del Sistema de Gestión resaltando sección de liderazgo, POA con producto de actualización de mapa de procesos, Lista de asistencia de reunión de revisión de Mapa de Procesos, Mapa de Procesos aprobado, fichas de Procesos aprobadas, minuta de reuniones de revisión por la dirección.</p> <p>En el 2022 se desarrolló un Plan Estratégico de Comunicación alineado al Plan Estratégico Institucional 2021 -2024. Se cuentan con diversas</p>	<p>No se ha desarrollado una metodología para la gestión de proyectos.</p> <p>No se cuenta con una Política de Comunicación Institucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>herramientas que aseguran una comunicación interna eficaz: correo, 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 institucionales en los medios masivos de comunicación para mantener un flujo de información actualizada y confiable hacia la población.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico de Comunicación Institucional, POA 2022 de la Dirección de Comunicaciones, 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
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La institución promueve la mejora continua por medio del Sistema de Gestión fundamentado en la ISO 9001. Se ha definido una metodología de evaluación de desempeño institucional que considera al indicador de mejora de procesos y simplificación de trámites. En la Política de Revisión por la Dirección se estableció que la presentación a nivel directivo de las mejoras de procesos ejecutadas durante el periodo. Contamos con	

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.

diversos canales de identificación de oportunidades de mejoras, tales como: encuestas de clima organizacional, buzón de sugerencia (interno y externo), auditorías (internas y externas), análisis de resultados de procesos, evaluación por resultados de los colaboradores, indicadores de gestión.

Evidencia: Política de Gestión Estratégica resaltando el indicador de mejora de procesos, Registros del formulario de mejora continua y simplificación de trámites, Programa de Capacitación del Sistema de Gestión con iniciativas formativas orientada a la mejora continua, Informe desempeño del Sistema de Gestión, resaltar sección de mejora de procesos y simplificación de trámites 2022, Cronograma de revisión por la dirección 2022 considerando la mejora continua.

Para apoyar la gestión estratégica institucional, se define e implementa un plan de difusión con el objetivo de que los colaboradores conozcan, se identifiquen e involucren con la filosofía institucional y las iniciativas de cambio para apoyar la visión. A partir de este ejercicio, en el 2021 con la aprobación de la nueva estructura organizativa se definió un plan de difusión, para garantizar la efectiva implementación de la misma. Para el 2022, se tiene planificado varias campañas de cambio vinculadas a Responsabilidad Social, tales como ahorro de energía, cero plástico y clasificación de desechos sólidos.

Evidencia: Difusión PEI 2021 - 2024: plan de difusión, lista de asistencias, videos, fotos, correo de sensibilización. Difusión de la Estructura Organizativa: POA con producto de estructura organizativa, Plan de Implementación de Estructura Organizativa, cronograma de socialización de

estructura organizativa, comunicación de difusión
 resolución de aprobación de la estructura
 organizativa, Informe de Encuesta de Gestión del
 cambio, Comunicación de nivelación salarial
 firmada por los servidores.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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</p>	<p>La institución estimula la creación de equipos de programas y proyectos para la gestión de iniciativas de mejora que apoyen el logro de los objetivos estratégicos y el logro de la visión. Estos equipos son multidisciplinarios con la participación de colaboradores de los diferentes grupos ocupacionales considerando las necesidades de cada proyecto. Por otro lado, los líderes promueven los objetivos y valores por medio de la participación en las actividades de integración y difusión del marco estratégico institucional.</p> <p>Evidencia: Resolución Conformación del Comité Técnico, Acta de constitución de proyectos, Política de Gestión de Programas y Proyectos, Minutas de reuniones de equipos de proyectos, Plan difusión de la Gestión Estratégica, Plan de Mejora Encuesta de Clima 2022, fotos y videos de Actividades de integración ejecutadas, Resultado de la variable de Liderazgo y Participación la encuesta de clima.</p> <p>En nuestro código de ética se establece los deberes y políticas de la conducta ética que rigen el accionar de la Máxima Autoridad Ejecutiva y del personal directivo. Se realizan acciones formativas de</p>	<p>No se ha desarrollado una metodología para la gestión de proyectos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>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>No se cuenta con una Política de Comunicación Institucional.</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>	<p>Evidencia: CG07 Código de Ética Institucional, Política de Asistencia y Puntualidad, Solicitudes de flexibilidad de parte de los supervisores para compensar horas extras de su personal, Solicitudes de trabajo remoto debidamente justificado por parte de los supervisores.</p> <p>La SISALRIL cuenta con diversos canales de comunicación interna, a fin de informar y consultar periódicamente a los colaboradores. Diariamente, se remite el resumen de informe de noticias interés institucional vinculadas al sector salud. Las emisiones de resoluciones administrativas son informada y publicada en la intranet institucional. Se realizan publicaciones en los murales, para el personal que no tiene acceso a PC. En adición, contamos con varios comités establecidos para distintos temas (Comité de Ética, Comité del SISTAP, Comité de Calidad) que se convierten en medios de consultas para temas relevantes relacionados a sus roles y funciones. Para la implementación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se está realizando una campaña de difusión de la filosofía y el marco estratégico definido. La Dirección de Recursos Humanos realiza de manera periódica una Encuesta de Clima Organizacional 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</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>orientado a mejorar los aspectos con resultados no satisfactorios.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico de Comunicación Institucional, comunicados, publicaciones en murales, boletines, resumen de noticias, publicaciones en la intranet, plan de difusión PEI, documentos constitutivo de los comités, resultados de encuesta de clima organizacional, Plan de difusión PEI 2021-2024, Campaña de difusión filosofía Institucional "Accionando en Valores",</p> <p>El equipo directivo conjuntamente con una representación de sus equipos de trabajo socializa trimestralmente los resultados obtenidos a partir de la ejecución de sus respectivos POAs. Durante estos encuentros, se exponen las restricciones y los participantes sugieren mejoras para el cierre de los desfases de las metas programadas; estos aportes son consensuados y se generan acuerdos que posteriormente son plasmados en una nueva versión de los POAs a fines de garantizar su consecución.</p> <p>La retroalimentación individual se realiza por medio de la revisión y evaluación trimestral de los acuerdos de desempeño, que debe ser realizado por los supervisores con su personal.</p> <p>Evidencia: Evaluación Desempeño grupal: POA 2022, con producto sobre monitoreo POA y Revisión por la Dirección y Gestión Estratégica, Lista de asistencia de reunión de Revisión por Dirección y Gestión Estratégica, Correo e Informe trimestral de</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>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>evaluación del desempeño institucional, Política Gestión Estratégica con pautas de evaluación de desempeño institucional, Minuta de Reuniones de de Revisión por Dirección y Gestión Estratégica. Evaluación del Desempeño Individual: POA 2022 con producto sobre la definición de acuerdos de desempeño individuales, Cronograma de Evaluación Individual de Acuerdos de Desempeño 2022, IN-GH03 Instructivo Acuerdo Individual del Desempeño y Registro de Acciones Relevantes, Acuerdos desempeño individuales 2022 firmados por trimestre.</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 Cargos.</p> <p>Evidencia: POA con producto del Manual de Cargos y Formulación POA, Descriptivos de cargos, Lista de Asistencia durante el levantamiento y socialización de POA, Planes Operativos Anuales, Procedimientos Internos, Política de Gestión Estratégica.</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 informes en los temas relacionados a las formaciones recibidas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencia: Política de Capacitación, correo de solicitud de detección de necesidades de capacitación, FM-GH01 Detección de Necesidades de Capacitación, FM-GH03 Consolidado Análisis detección de Necesidades, reporte de seguimiento del plan de capacitación.</p> <p>Históricamente cada año se realiza una actividad institucional, en donde son reconocidos los empleados meritorios con el mejor desempeño de cada dirección, las áreas con logros de impacto en el desempeño de la organización, los miembros destacados de los equipos del Sistema de Gestión y la Planificación Estratégica. Durante el 2020 y 2021 en consecuencia de la situación de pandemia covid 19 y por el cambio de autoridad, no fue efectuada la actividad de reconocimiento.</p> <p>Evidencia: POA con producto Programa de reconocimiento a Empleados Meritorios, Correo de proceso de Reconocimiento al Mérito de los Colaboradores de la SISALRIL, Fotos, reconocimientos, Política de Reconocimientos, Política de los Equipos del Sistema de Gestión</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Con la elaboración y/o actualización del plan estratégico se realiza una revisión de los grupos de interés, así como de sus necesidades y expectativas utilizando los canales y medios definidos. A partir de esta actualización, se ajusta el Marco Estratégico para dar respuesta a los cambios en las expectativas actuales y futuras.</p> <p>Las expectativas de los órganos reguladores se recopilan a través de los planes sectoriales y estratégicos que definen las directivas para el fortalecimiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS): 1) Plan Nacional Plurianual del Sector Público para atender los requerimientos del MPEyD y 2) Plan Estratégico del SDSS para dar cumplimiento a los requerimientos del CNSS.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión Estratégica, Proyecto de Partes Interesadas, PEI 2021 - 2024 sección de partes interesadas V.01.</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. De acuerdo al rol definido en la Ley 87-01 artículo No. 176 literales K) y L) y No. 179 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: POA 2022 con producto de coordinación Comité interinstitucional, Resolución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <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</p>	<p>conformación Comité interinstitucional, convocatorias, lista de asistencia, minuta, propuestas SFS y SRL elevadas al CNSS 2022.</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 respectos 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: POA 2022 con producto de actualización del PEI 2021-2024, Plan estratégico 2021-2024 contempla el Alineamiento Estratégico Superior, Sistema de metas presidenciales, Política de Gestión Estratégica.</p> <p>Las entidades reguladoras miden periódicamente el desempeño de la SISALRIL, a través del reporte, en las plataformas SIGOB y RUTA, del cumplimiento de hitos e iniciativas que evidencian el logro de las políticas públicas definidas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico.</p> <p>Evidencia: POA 2022 con producto de Seguimiento y Reporte de Avance en las plataformas SIGOB y RUTA, Reporte mensual de logros y resultados institucionales SIGOB, Reporte Anual de logros y resultados institucionales RUTA.</p> <p>Como resultado de las consultas públicas establecidas en los artículos No.23 y 24 de la Ley</p>	<p>No han sido documentado las mesas de trabajo para tratar temas puntuales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>(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, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación, son recibidas y evaluadas las observaciones por parte de los grupos de interés, en caso de ser necesario y para llegar a un acuerdo son convocados a mesas de trabajo. En mayo de 2022, se realizó una mesa de trabajo para la propuesta de auditoria medica que contó con la participación de Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADRS). También, como resultado de conflictos del SDSS se convocan a las partes interesadas a mesas de trabajo, para llegar a un acuerdo.</p> <p>Evidencia: Mesas de trabajos: convocatoria, lista de asistencia, fotos y minuta, Procedimiento de Emisión de Regulaciones. Acuerdos: POA con Producto de seguimiento a la definición de acuerdos de colaboración mutua, Acuerdos y convenios de colaboración firmados, Matriz de Seguimiento y Control de Acuerdos Nacionales e Internacionales de Colaboración Mutua. Talleres dirigidos a Centrales Sindicales y Sindicato de Base: Cronograma de Actividades, correo de coordinación, listas de asistencia, presentaciones, minutas con necesidades y expectativas y acuerdos. La SISALRIL participa de actividades organizadas por asociaciones representativas y grupos de presión. En el 2021, el Ministerio de la Presidencia conformó nos red de instituciones públicas que realizan labores sociales, a fin de establecer un marco de trabajo conjunto para el levantamiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>de necesidades en las diferentes comunidades y ejecutar acciones en beneficio de la población.</p> <p>El Plan Estratégico de Comunicación Institucional establece las acciones dirigidas para dar a conocer las funciones y servicios de la institución, publicando información relevante referente a la gestión de la SISALRIL.</p> <p>En el 2019 se llevaron a cabo campañas de promoción de atención primaria, que incluyó actividades como: talleres en diferentes provincias e instituciones sociales, entrevistas, publicaciones en medios digitales e impresos. Para el 2021, se dio inicio a una Campaña de Promoción a la Lactancia Materna que ha sido publicada en redes sociales y medios tradicionales, se implementó los miércoles de trivia en Instagram para interactuar con los ciudadanos y se dan a conocer estadísticas de SFS y SRL. Para el 2022, participación de la feria de salud organizada por el Ministerio de Salud Pública y se tiene planificado una campaña publicitaria y en la comunidad orientada a dar a conocer los servicios de la SISALRIL. También se realizan publicaciones periódicas de los logros institucionales, resoluciones aprobadas, entre otros temas de interés.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico de Comunicación Institucional, POA 2022 de la Dirección de Comunicaciones, Publicación redes sociales, videos de entrevistas, boletines, Informe final de resultado de campaña, convocatorias y publicaciones redes sociales, ruedas de prensa y notas de prensa.</p>	<p>No se cuenta con una Política de Comunicación Institucional.</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>Durante la formulación y actualización del Plan Estratégico Institucional está definido la realización de un análisis de contexto, utilizando las herramientas como el FODA y PESTEL, para analizar los cambios en el entorno y apoyar la definición de los objetivos e iniciativas estratégicas.</p> <p>Evidencia: POA con producto sobre análisis de contexto y actualización del PEI 2021-2024. (1er semestre), Plan Metodológico de revisión por la Dirección, PEI 2021-2024 contiene el análisis PESTEL), Política de Gestión Estratégica, Cuadro comparativo cambios análisis PESTEL 2021 y 2022.</p> <p>Con la elaboración y/o actualización del plan estratégico se realiza una revisión de los grupos de interés, así como de sus necesidades y expectativas utilizando los canales y medios definidos. A partir de esta actualización, se ajusta el Marco Estratégico para dar respuesta a los cambios en las expectativas actuales y futuras.</p> <p>Las expectativas de los órganos reguladores se recopilan a través de los planes sectoriales y estratégicos que definen las directrices para el fortalecimiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS): 1) Plan Nacional Plurianual del Sector Público para atender los requerimientos</p>	<p>No se ha desarrollado una metodología para el levantamiento de las necesidades 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>del MEPyD y 2) Plan Estratégico del SDSS para dar cumplimiento a los requerimientos del CNSS.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión Estratégica, Proyecto de Partes Interesadas, PEI 2021 - 2024 sección de partes interesadas V.01.</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: POA con producto de actualización del PEI 2021-2024, Plan metodológico del Taller, Guía metodológica del MEPyD para la formulación de los planes estratégicos institucionales, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 contiene sección IV. Alineación Estratégica Superior, Política de Gestión Estratégica,</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 planes estratégicos y operativos, con el fin de mitigar las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>amenazas y aprovechar las oportunidades, se define e implementa un plan de respuesta.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA: POA con producto sobre análisis de contexto y actualización del PEI 2021-2024, Plan Metodológico de revisión por la Dirección, lista de asistencia, minuta con cambios en FODA, PEI 2021-2024 con análisis FODA, Política de Gestión Estratégica. Gestión de Riesgos a los Planes Estratégicos y Operativos: POA con producto de Gestión de Riesgos a Planes Estratégicos y Operativos, Matriz de Gestión de Riesgos 2021 - 2022. Plan de Tratamiento a los Riesgos 2021 - 2022, Manual de Gestión de Riesgos de los Planes Estratégicos y Operativos.</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>I) 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>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la 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>Evidencia: POA con producto de actualización del PEI 2021-2024, Plan metodológico del Taller, Guía metodológica del MEPyD, para la formulación de los planes estratégicos institucionales, PEI 2021-2024, Política de Gestión Estratégica, lista de asistencia formulación Poas, POA 2021, 2022 y 2023.</p> <p>Con la elaboración y/o actualización del plan estratégico se realiza una revisión de los grupos de interés, así como de sus necesidades y expectativas utilizando los canales y medios definidos. A partir de esta actualización, se ajusta el Marco Estratégico para dar respuesta a los cambios en las expectativas actuales y futuras.</p> <p>Las expectativas de los órganos reguladores se recopilan a través de los planes sectoriales y estratégicos que definen las directivas para el fortalecimiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS): 1) Plan Nacional Plurianual del Sector Público para atender los requerimientos del MEPyD y 2) Plan Estratégico del SDSS para dar cumplimiento a los requerimientos del CNSS.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión Estratégica, Proyecto de Partes Interesadas, PEI 2021 - 2024 sección de partes interesadas V.01.</p> <p>En el PEI 2021-2024 se incorporó la directriz 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>iniciativa: 6.4.1.2 Desarrollo e implementación de política inclusivas que permite que las personas en condición de vulnerabilidad tengan acceso a un empleo digno, decente y oportunidades.</p> <p>Evidencia: Análisis de Contexto del PEI 2021 -2024 considera variable medio ambiente y Responsabilidad Social, Guía metodológica del MEPyD, para la formulación de los planes estratégicos institucionales considera aspectos medioambientales, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con directrices de responsabilidad social y género y diversidad, Programa de Responsabilidad Social.</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>Para la formulación e implementación del Plan Estratégico Institucional, se toma como insumo las prioridades definidas en los ODS, END 2030, PPNSP 2024 y el Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social para el fortalecimiento del SDSS. Los procesos y estructura son revisados y actualizados en nuestro sistema de gestión usando como base los</p>	<p>No se ha desarrollado una metodología para la gestión de proyectos.</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>lineamientos del PEI y se visualizan en nuestro mapa de procesos y el manual de organización y funciones. Para apoyar la ejecución de las iniciativas estratégicas se ha definido e implementado una metodología para la definición e implementación del portafolio de programas y proyectos, cuyo seguimiento se da a través del Comité Técnica Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marco Estratégico Institucional 2021 - 2024: POA con producto de actualización del PEI 2021 - 2024, PEI 2021 - 2024 con marco temporal, Política de Gestión Estratégica. - Gestión de Programas y Proyectos: Resolución Conformación del Comité Técnico, Procedimiento para la identificación, evaluación y formulación de proyectos, Acta de constitución de proyectos 2022 aprobadas, Plan de Gestión de proyectos 2022. - Actualización de Estructura Organizativa: POA con producto de estructura organizativa, MOF y Manual de Cargos, Informe diagnóstico de estructura organizativa 2021, Resolución No. 006-2021 que aprueba la estructura organizativa, Resolución No. 006-2022 que aprueba el Manual de Organización y Funciones. <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Evidencia: POA con producto formulación POA 2023, Planes Operativos anuales, listas de asistencia, Política de Gestión Estratégica, 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: Plan de Difusión de la Estrategia Institucional 2021-2024, Convocatoria, lista de participantes, portal transparencia, intranet, Política de Gestión Estratégica</p> <p>Para la evaluación del desempeño institucional se considera los niveles de cumplimiento de resultados y metas definidas en los Poas, las mediciones de los indicadores claves de desempeño que evidencian el logro de los objetivos estratégicos, nivel de cumplimiento de los indicadores de procesos, gestión oportuna de acciones preventivas y correctivas, actualización de la documentación, mejora de procesos y simplificación de trámites. Trimestralmente, se elabora un informe a partir de las variables indicadas, el mismo es consensuado con el equipo directivo y los mandos medios.</p> <p>Evidencia: POA con producto sobre elaboración e implementación de metodología sobre evaluación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	de desempeño institucional, convocatorias, lista de asistencia, Informe trimestral de evaluación del desempeño institucional, Política Gestión Estratégica.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La variable tecnológica es considerada en el análisis de contexto, utilizando las herramientas FODA y PESTEL, impulsando la innovación y el cierre de la brecha digital.</p> <p>Evidencia: POA con producto sobre análisis de contexto y actualización del PEI 2021-2024, Plan Estratégico Institucional (Análisis PESTEL), Plan Metodológico de revisión por la Dirección, lista de asistencia, minuta de reuniones, 2da versión del PEI 2021-2024 considera variable tecnológica, Política de Gestión Estratégica.</p> <p>La institución realiza de manera periódica benchmarking con otras organizaciones públicas y privadas orientada a la adopción de buenas prácticas para la mejora de los procesos internos y apoyo a la ejecución de iniciativas y proyectos institucionales.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024 con iniciativa estratégica sobre realización de benchmarking, POA con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>producto Benchlearnig de Sistema de planificación con Senasa, Proyecto de supervisión basado en riesgos considera benchlearning, convocatorias, lista de asistencias, fotos, PPT, Política de Gestión Estratégica con aspectos de promover el intercambio de buenas prácticas.</p> <p>Trimestralmente el equipo directivo socializa con los mandos medios y el equipo Meta, los resultados y logros sobre la ejecución del PEI 2021-2024 y los POAs. Se prepara y se publica en el portal de transparencia, él informa trimestral sobre la ejecución del POA. Asimismo, anualmente se elabora y difunde a los grupos de interés, la memora anual de la institución y el informe de evaluación PEI.</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 generar debates sobre los mismo en busca de soluciones y mejora de la gestión institucional.</p> <p>Evidencia: - Socialización de Resultados y logros: POA producto de socialización de resultados, Plan de Difusión de la Estrategia Institucional 2021-2024, Lista de asistencia de reunión de presentación de resultados 2022, correos de remisión de informe de evaluación de desempeño institucional, publicación de informe en el portal de transparencia, acuse de recibo de comunicación de remisión de Memoria anual al MIPRES 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 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>Para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado, durante la formulación del MEI se toma como variable principal el análisis de contexto</p> <p>Evidencias: Política de Gestión Estratégica, POA con producto de actualización del PEI y producto de formulación POA 2023, convocatorias, listas de participantes actualización MEI y levantamiento de producción física financiera, fotos.</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>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: POA 2022 con producto formulación POA 2023 Matriz de levantamiento físico-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	financiero, Presupuesto POA, Plan de Dotación de Personal, Plan de Capacitación, Plan de Adquisiciones Tecnológicas, Plan de Comunicación, Plan Anual de Compras y Contrataciones, Plan de Mantenimiento, Presupuesto Institucional.	

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>Durante el proceso de formulación de los planes operativos, se identifica las necesidades de personal, de capacitación y otros requerimientos necesarios para el logro de las metas. Este insumo constituye la base para la elaboración del Plan de Dotación de Personal, así como el de Plan de Capacitación.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión Estratégica con especificaciones de requerimientos de personal y capacitación, Formulario Levantamiento Producción Física Financiera – POA 2022, Plan de Dotación de Personal 2022, Plan de Capacitación 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Existen políticas de gestión de recursos humanos orientadas al reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales. Se tiene planificado para el 2022, la elaboración de una Política de Desarrollo de la Carrera Profesional y de Rediseño Organizacional y de cargos.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión por Competencias, Resolución de Compensación y beneficios de los colaboradores.</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; 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; 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; programa anual de reconocimiento a empleados meritorios. En marzo del 2022. se firmó un acuerdo con Conadis con el fin de reafirmar el compromiso de la institución en asegurar el bienestar y el acceso al trabajo sin discriminaciones.</p> <p>Evidencia: MA-GH04 Manual de Inducción, PO-GH07 Política de control de asistencia, registro de</p>	<p>No se ha desarrollado una política de desarrollo de carrera profesional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>día libre de natalicio, Registro de beneficiarios de Servicios de Almuerzos y Uso Interno del Área del Comedor, PO-GH04 Política de Operación y Uso de la Sala de Lactancia, PO-GHI4, Política de Reconocimientos, Reconocimientos otorgados, Acuerdo CONADIS, Resultados de la encuesta de clima vinculado a igualdad de oportunidades, reconocimiento y conciliación de la vida laboral y personal.</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 de personal.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Manual de cargos, PC-GH02, Entrevista por competencias.</p>	<p>El Manual de Cargos no ha sido aprobado por el MAP.</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>Se realizan procesos de ascensos y movimientos internos, basado en el proceso de evaluación del desempeño, cumplimiento del régimen Ético y Disciplinario 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 recomendaciones de capacitación, promociones y ascensos de los colaboradores. A inicios del 2022, se implementó una nueva metodología de revisión y evaluación trimestral de los acuerdos suscriptos, a fin de monitorear sistemáticamente el logro de las metas y alinearlos a los cambios de la planificación institucional.</p>	<p>No se ha documentado el monitoreo de los acuerdos de desempeño.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 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.</p>	<p>Evidencia: POA con producto de acuerdo de desempeño, 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, evaluaciones de desempeño individual del primer trimestre 2022, cuadro de calificaciones de evaluación de desempeño 2021.</p> <p>En la SISALRIL existe un enfoque de equidad e igualdad de oportunidades que es transversal iniciando desde el Código de Ética Institucional.</p> <p>Evidencia: Código de Ética, estadísticas de cantidad de colaboradores por sexo, escala salarial, Nivel de participación de hombres y mujeres en proceso de formación, resultados de Encuesta de Clima relacionado a Equidad y Género e Igualdad de Oportunidades.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<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>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>El Manual de Cargos establece los perfiles y competencias requeridas. Durante la formulación de los planes operativos se identifican las necesidades de capacitación, para el logro de las metas establecidas. Luego se realiza una detección de necesidades de capacitación y se establecen prioridades alineados al presupuesto institucional para consolidarlo en el Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Evidencia: PO-GH01 Política de Capacitación y Desarrollo, Manual de Cargos, Necesidades de Capacitación identificadas en el POA 2022, Plan de Capacitación 2022.</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: P-GH06 Política de Gestión por Competencias, 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 2022 contempla diferentes modalidades de capacitación. La nueva tendencia apunta al incremento de las capacitaciones virtuales para el desarrollo de competencias tanto técnicas como conductuales. Algunas de las capacitaciones virtuales ejecutadas durante el 2021 son: Seguridad Social, Gestión</p>	<p>No se elaboran planes individuales de desarrollo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, 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>Humana por Competencias, Hacienda Pública, liderazgo, entre otras.</p> <p>Evidencia: P-GH06 Política de Gestión por Competencias, Plan de capacitación con el método de aprendizaje, reporte de entrenamientos cruzados.</p> <p>En el plan de capacitación contamos con dos ejes temáticos orientados a desarrollar habilidades 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: Política de Gestión por Competencia, 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</p>	<p>No se elaboran planes individuales de desarrollo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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 de solicitud de traslados, acciones de personal con motivo de traslado.</p>	
<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</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: Política de Gestión por Competencias, Plan de capacitación con el método de aprendizaje, reporte de entrenamientos cruzados.</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: PO-GH01 Política de Capacitación y Desarrollo, Manual de Cargos, Plan de Capacitación 2022 con entrenamientos de capacitaciones de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>La Política de Capacitación y Desarrollo establece la evaluación de las capacitaciones de reacción inmediata y dos meses luego de finalizada evaluación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>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 solicitada la retroalimentación y aportes de los colaboradores para definir las mejoras a ser implementadas. Durante la medición del clima laboral, se solicita a los colaboradores 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: Procedimiento de Gestión de Clima Laboral, Correo "Danos tu Opinión Clima Laboral" 2022, Resultados de los aportes recibidos por los empleados para mejorar clima 2022, Plan de Clima 2022 Con iniciativas de aporte de los empleados. 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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, 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</p>	<p>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>Evidencia: PC-GH03 Procedimiento de Gestión de Comentarios Quejas o Sugerencias del Cliente Interno, Formulario de Quejas y Sugerencias del Cliente Interno, Matriz de Gestión de Comentarios, Quejas y Sugerencias del Cliente Interno vigente 2022, resultados de quejas y sugerencias internas cerradas.</p> <p>La institución estimula la creación de equipos de programas y proyectos para la gestión de iniciativas de mejora que apoyen el logro de los objetivos estratégicos y el logro de la visión. Estos equipos son multidisciplinarios con la participación de colaboradores de los diferentes grupos ocupacionales considerando las necesidades de cada proyecto.</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: Resolución Conformación del Comité Técnico, Acta de constitución de proyectos, Política de Gestión de Programas y Proyectos, Minutas de reuniones de equipos de proyectos.</p> <p>Contamos con acuerdos de desempeño individuales que son definidos en consenso entre supervisores y</p>	<p>No está conformada la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>No se ha documentado el monitoreo de los acuerdos de desempeño.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>supervisados y se acuerdan los valores ponderados de las actividades para ser usados en las evaluaciones posteriores.</p> <p>Evidencia: POA con producto de acuerdo de desempeño, 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, evaluaciones de desempeño individual del primer trimestre 2022, cuadro de calificaciones de evaluación de desempeño 2021.</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 a los colaboradores, abriendo un espacio para que realicen sugerencias y aportes para ser considerados en la elaboración del plan de mejora.</p> <p>Evidencia: PC-GH05 Procedimiento de Gestión de Clima Laboral, POA con producto de encuesta de clima, 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 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. En adición, el Programa de Responsabilidad Social 2022 contempla la directriz de salud y bienestar, que incluye diversas actividades tales</p>	<p>No se ha desarrollado una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</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>como, jornada de vacunación covid, jornada de evaluación cardiovascular, jornada de azúcar en equilibrio, etc.</p> <p>Evidencia: POA 2022 con producto programa de una SISALRIL saludable e inteligente, Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, Informe Levantamiento Riesgos SISTAP, Programa de Responsabilidad Social con actividades de salud y bienestar, Fichas técnicas, listas de participación y fotos de iniciativas de salud y bienestar ejecutadas en el 2022.</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>(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>desempeño y se otorga un incentivo monetario aquellos servidores cuyo desempeño trimestral obtenga una calificación mínima de 85 puntos. Por otro lado, como parte de las iniciativas para propiciar el desarrollo integral de las personas en la SISALRIL se han creado crearon espacios esparcimiento y bienestar que incluyen: Equipo de Baloncesto, Coro institucional, facilidades en gimnasio.</p> <p>Evidencia: Reconocimiento monetario: Política de los Equipos del Sistema de Gestión, Correo con Miembros destacados que serán beneficiados con el incentivo 2022, Política de Reconocimientos, Reconocimiento no monetario: Manual de Inducción, Equipo deportivo, Coro Institucional, Resultados de Encuesta de Clima relacionado al equilibrio de la vida laboral y personal.</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> <p>I. 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</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, MSP, OPS, MT, BID, INCORT, OISS, CISS, entre otras. Durante la</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)	Areas de Mejora
<p>ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se identificaron los socios claves o partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas para ser consideradas 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>Evidencias: Política de Gestión Estratégica, Proyecto de Partes Interesadas, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Partes Interesadas), Levantamiento de Producción Física-Financiera 2023.</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>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los</p>	<p>A partir del Levantamiento de Producción Física-Financiera, se identifican las necesidades de colaboración mutua con otras entidades, para el logro de las objetivos, resultados y metas establecidas. Luego se diseña e implementa un plan de acción para el desarrollo y gestión de los acuerdos con las partes involucradas, realizándose un seguimiento trimestral a la ejecución de plan.</p> <p>Evidencia: Producto de seguimiento a la definición de acuerdos de colaboración mutua planificados en POAs, Acuerdos y convenios firmados, reporte de ejecución de convenios, Matriz de 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</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> <p>No existe una metodología integral definida para la identificación, el monitoreo y seguimiento de la</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>cuentas; en la memoria institucional anual se reportan los avances y logros de los convenios vigentes.</p> <p>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.</p> <p>Una vez definidos los acuerdos, las unidades involucradas en los acuerdos de la SISALRIL, reporta el resultado de la ejecución anual de los mismos.</p> <p>Evidencia: Levantamiento de Producción Física-Financiera 2023, Producto de seguimiento a la definición de acuerdos de colaboración mutua contemplado en el POA, acuerdos y convenios, informes de ejecución, Matriz de Seguimiento y Control de Acuerdos Nacionales e Internacionales de Colaboración Mutua, Procedimiento para Gestión de Acuerdos, Reporte de ejecución de convenios y/o acuerdos 2022.</p> <p>A partir del Levantamiento de Producción Física-Financiera, se identifican las necesidades de alianzas público-privadas, para el logro de las objetivos, resultados y metas establecidas. Luego se diseña e implementa un plan de acción para el desarrollo y gestión de los acuerdos con las partes involucradas, realizándose un seguimiento trimestral a la ejecución de plan.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión Estratégica, Acuerdos de alianzas público-privada Matriz de Seguimiento y Control de Acuerdos Nacionales e</p>	<p>implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</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>Internacionales de Colaboración Mutua, reporte de ejecución de convenios.</p> <p>La institución se rige bajo la ley 340-06 y su reglamento 543-12 y normas complementarias. En el 2022, se estableció como medida a implementación de acciones encaminadas a convertirnos en una institución "Cero plásticos". Entre las iniciativas que se están llevando a cabo se encuentran: la compra de desechables biodegradables, vasos de cartón y ordenes de servicio para eventos en materiales biodegradables.</p> <p>Evidencia: POA 2022 con producto de Gestión medioambiental, Comunicado de Cero Plástico, Ordenes de compras: desechables, termos, vasos de cartón, picaderas en empaques biodegradable, Política de Responsabilidad Social resaltando compras sostenibles.</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</p>	<p>La SISALRIL cuenta con la certificación NORTIC A3 Guía de uso del portal de datos abiertos del Estado Dominicano. El portal de transparencia, se actualiza</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <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>mensualmente con las informaciones de interés general establecidas por la DIGEIG.</p> <p>Evidencia: POA con producto de recertificación de NORTICs A3, sello certificación NORTIC A3, Portal transparencia SISALRIL, Reporte de cumplimiento o certificación del SISTEGE.</p> <p>Con la elaboración y/o actualización del plan estratégico se realiza una revisión de los grupos de interés, así como de sus necesidades y expectativas utilizando los canales y medios definidos. Para 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>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: Levantamiento de necesidades de partes interesadas: Política de Gestión Estratégica, Proyecto de Partes Interesadas, PEI 2021 - 2024 sección de partes interesadas V.01. Resoluciones en vista pública: POA 2022 con productos de propuesta de resoluciones normativa</p>	<p>No se ha desarrollado una metodología para el levantamiento de las necesidades de los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>sobre promotores de salud y normativa de planes alternativos de salud, resoluciones publicadas en portal web/vista pública, aportes de recibidos por el correo de consulta pública.</p> <p>Comité interinstitucional: A 2022 con producto de coordinación Comité interinstitucional, Resolución conformación Comité interinstitucional, convocatorias, lista de asistencia, minuta, propuestas SFS y SRL elevadas al CNSS 2022</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. En el 2022, se ha ampliado la aplicación de la misma considerando los diferentes grupos de interés: ARS, IDOPPRIL, PSS, Promotores de salud, empleadores, así como los afiliados y ciudadanos.</p> <p>Los ciudadanos/clientes que visita nuestras instalaciones, puede completar 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>Evidencias: Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos: POA con producto de encuesta de los servicios públicos, Encuestas de los servicios públicos</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>diseñadas, Informe de resultados de las encuestas de servicios públicos, Plan de mejora de encuesta de servicios, Resultados alcanzados las acciones planificadas.</p> <p>Buzón de Sugerencias Externo: Instructivo para el Monitoreo y Manejo de Quejas, Sugerencias y Reclamos del Buzón Externa, POA con producto de creación de buzón de sugerencia electrónico, Formulario del buzón de sugerencias, Foto del Stand del buzón, Matriz de Seguimiento de los buzones recibidos, Informe de desempeño del sistema de Gestión resaltando estadísticas del buzón, Registro de acciones del Sistema de Gestión aperturada por el Buzón de Sugerencia Externo.</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. De acuerdo a la nueva metodología establecida por el MAP, se tiene planificado para el 2022 la actualización de la Carta de Compromiso al Ciudadano acorde a los lineamientos establecidos por el órgano rector.</p> <p>Evidencia: POA 2022 con producto de la Carta de Servicios, Levantamiento y estructuración de los servicios 2022, carta de Servicios, Matriz de Monitoreo de los estándares de servicios, Informe de Desempeño del Sistema de Gestión resaltando sección de los resultados a los estándares de servicios.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</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> <p>Evidencia: POA con producto formulación POA y Presupuesto 2023, Formulario Levantamiento Producción Física Financiera, Presupuesto POA, Presupuesto Institucional, Política de Gestión Estratégica.</p> <p>Con miras a mitigar los riesgos de las decisiones financieras y disponer de un presupuesto equilibrado, para la formulación del presupuesto se utilizan como insumos: el levantamiento de la producción física - financiera de los requerimientos del POA, estimación de los ingresos y el análisis comparativo de ejecución presupuestaria de años anteriores. Para monitorear la eficiencia del presupuesto institucional se realiza un análisis de la ejecución presupuestaria, disponibilidad diaria e inversiones.</p> <p>Evidencia: POA con producto formulación Presupuesto 2023, Formulario Levantamiento Producción Física Financiera, Estimación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Ingresos, Análisis comparativo de ejecución presupuestaria de años anteriores, Presupuesto Institucional, Política de Control Interno, Informe de ejecución presupuestaria, Reporte de disponibilidad diaria</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: POA con producto de implementación del índice de transparencia e índice de gestión presupuestaria, Información presupuestaria y financiera publicada en el portal, Reporte del índice de gestión presupuestaria (trimestral), Reporte del portal de transparencia DIGEIG, Estadísticas de calificación e índice de transparencia.</p> <p>Contamos con 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. Mensualmente, se realiza un informe de ejecución presupuestaria y los estados financieros. Como resultado de la implementación de estas metodologías, se evidencian resultados satisfactorios en las auditorías financieras realizadas.</p> <p>Evidencia: POA con producto ejecución presupuestaria 2023, Informe de ejecución presupuestaria, Estados financieros, Política de Control Interno, Informes de auditoría financiera</p>	<p>No se tiene un Sistema de Gestión Financiera moderno.</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>de CNSS, firma de auditores externos y Cámara de Cuentas.</p> <p>Contamos con un Sistema de Gestión Financiera. Se tiene planificado para el 2022, su actualización. En adición, para la gestión de los proyectos se realiza un presupuesto que es aprobado y validado por el Comité Técnico a fin garantizar los recursos para su ejecución.</p> <p>Evidencia: POA con producto Desarrollo de Sistema de Gestión Financiera, Procedimiento para la identificación, aprobación y formulación de proyectos, Instructivo para el llenado del Plan de Gestión del proyecto.</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: Plan de trabajo MOF, resolución de separación de funciones administrativas y financieras, Resolución aprobación estructura organizativa vigente, Manual de organización y funciones.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 contamos con varios sistemas: 1) para la evaluación y la toma de decisiones en relación a la carga de las informaciones remitidas por las ARS I(esquemas); 2) Para la evaluación de solicitudes de aprobación de las prestadoras institucionales; y 3) Para la gestión de las solicitudes de subsidios, que está en proceso de desarrollo e implementación de un nuevo sistema de procesamiento y pago de solicitudes; 4) Para la gestión de aprobaciones y certificaciones contamos con los sistemas: Sistema de aprobación de promotores de salud (SIMON), Sistema de auditores financieros; 5) Para la gestión financiera institucional contamos con Microsoft Dynamics GP y 5)Para la generación de las estadísticas institucionales contamos con el SIE.</p> <p>Evidencias: POA con producto de desarrollo de sistemas, lista de funcionalidades de sistemas, lista de requerimientos pantallazos de sistemas, informes de prueba de sistemas, solicitudes de mejoras, mejoras implementadas.</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 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,</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>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>disponibilidad e integridad) bajo los lineamientos de la norma ISO 27001 y la NORTIC A7.</p> <p>Evidencia: POA con producto de Actualización de Plataforma de Servidores, Correo de la Plataforma de Servidores Actualizada adquirida, 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.</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 sección del Sistema de Gestión de la intranet.</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: POA con producto Mejora del Sistema de Intranet, Intranet, Lista de requerimientos de Intranet, Pantallazos del Sistema Intranet, Informe de capacitaciones publicados en la intranet.</p> <p>De acuerdo a lo estipulado en los artículos No.23 y 24 de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación, se deben publicar las propuestas de resoluciones de políticas públicas en el Portal web y en periódicos de circulación Nacional. De enero a mayo 2022, la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>SISALRIL ha publicado 02 resoluciones en consultas públicas.</p> <p>Evidencia: Foro SISALRIL disponible en el portal web, POA con productos de propuesta de resoluciones normativa, Pantallazo de resoluciones publicadas en portal web/consulta pública, Publicaciones vistas publica en periódicos, aportes de recibidos por el correo de consulta pública 2022.</p> <p>Contamos con políticas establecidas para la gestión y manejo de la información institucional. Para asegurar la confidencialidad, integridad y 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>Evidencia: POA producto de recertificación de NORTICs A7, Pantallazo del sello de certificación NORTIC A7, 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, Matriz de riesgos de seguridad de la Información, Reporte de Incidentes de Seguridad de la Información, herramienta SOPHOS.</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 infamaciones en el mural institucional para el personal que no tiene acceso a las TIC.</p> <p>Evidencia: POA con producto Mejora del Sistema de Intranet, Intranet, Lista de requerimientos de Intranet, Pantallazos del Sistema Intranet, Informe de capacitaciones publicados en la intranet.</p> <p>Contamos con un portal web en donde se presentan información actualizada sobre las actividades y funciones de la institución, este contiene un soportal 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: Cronograma de publicaciones, Portal web y transparencia, oficina virtual, foro, APP, Certificación NORTIC A2</p> <p>El conocimiento se retiene dentro de la institución, con la documentación de los procesos. La información de todos los procesos es revisada periódicamente acorde a lo establecido en los procedimientos y políticas del Sistema de Gestión.</p> <p>Evidencia: Plan de implementación de la Estructura Organizativa, Lista de participación de reunión de revisión mapa de procesos, Mapa de procesos, Fichas de procesos, PC-CD01 Procedimiento Emisión y Revisión de Documentos del SG, Maestro de documentos internos.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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</p>	<p>De acuerdo a las necesidades identificadas en el POA institucional, se genera un listado de proyectos tecnológicos, el cual se presenta al Superintendente y al Comité Técnico. Luego son definidas las prioridades y sobre dicha base se elabora la matriz priorizada de proyectos TIC que serán ejecutados durante el año.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión Estratégica, Levantamiento de los requerimientos tecnológicos identificados en el POA, matriz del listado priorizado de proyectos, POA DTIC, desarrollo de sistemas, mejoras en la infraestructura DTIC, adquirió de equipo, Matriz de Monitoreo Trimestral DTIC, Adecuaciones en el POA.</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-SI15 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. Para el</p>	<p>No se evalúa el costo - efectividad de las tecnologías usadas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <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>2022, se habilitó en el portal web, una sección de Estadísticas y Tableros de Control del SFS y SRL, para que los ciudadanos clientes tengan acceso a informaciones estadísticas en series historias que se actualiza diariamente de forma automática. También contamos con un Foro disponible en el portal web, como canal de comunicación para debatir sobre diversos temas del SFS y SRL con los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: POA con producto Estadísticas y Tableros de Control, estadísticas y tableros de control disponible en el portal web, Plan de desarrollo de Foro SISALRIL, Foro SISALRIL disponible en el portal web.</p> <p>Contamos con una oficina virtual en donde los afiliados/empresas pueden realizar consultas y solicitudes de servicios. En adición, tenemos un APP SISALRIL para que los usuarios consulten 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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</p>	<p>auditores externos son realizadas de manera virtual a través de la Oficina Virtual.</p> <p>Evidencia: Actas de proyectos de Archi casos y Oficina virtual, especificaciones técnicas, Pantallazos Oficina Virtual, Pantallazos APP SISALRIL, fotos, Convocatorias y lista de participación y Solicitudes de mejoras, informes de pruebas.</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; 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>Las áreas de atención al usuario cuentan con una ventanilla en donde los afiliados pueden consultar información referente a su afiliación y traspaso.</p> <p>Evidencia: Acta de proyectos DTIC, especificaciones técnicas sistemas, APP SISALRIL, Pantallazos de Sección de exámenes de acreditación en la oficina virtual, pantallazos de Sección de examen firma de auditores externos virtual.</p> <p>La institución cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información fundamentado en la ISO 27001 y NORTIC A7. Para la gestión adecuada de las tecnologías utilizadas, como los correos, se tienen definidas políticas de gestión y uso seguro</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <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>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: POA producto de recertificación de NORTICs A7, Pantallazo del sello de certificación NORTIC A7, Política de Seguridad de la Información, Matriz de riesgos de seguridad de la Información, Reporte de Incidentes de Seguridad de la Información.</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. En el 20221, se desarrolló el modulo del Sistema de Gestión de documentos en la intranet. Se están desarrollando sistemas orientados a la automatización y virtualización de los procesos para la reducción del uso de papel y proyecto para la gestión digital de los sometimientos para la aprobación de planes alternativos de salud.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: POA 2022 producto de recertificación de NORTICs A2, certificación NORTIC A2, Pantallazo de menú de accesibilidad, Reporte de auditoria de cumplimiento o certificación de la plataforma SISTIGE, Plan de mejora NORTIC A2, acciones implementadas.	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>l) 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>En el Plan Anual de Compra y Contrataciones establece los insumos y mantenimientos subcontratos requeridos para el funcionamiento eficiente y sostenible de las instalaciones. El mantenimiento preventivo de las instalaciones, se realiza por medio de chequeos regulares que son registrado en formularios de seguimiento (infraestructura, flotilla de vehículos, planta eléctrica, aires acondicionados, extintores, baños, entre otros), para garantizar el óptimo desarrollo de las operaciones de la institución.</p> <p>Evidencia: Plan de Compra y Contrataciones 2023, POA con producto de mantenimiento de instalaciones, Contrato y ordenes de compras de mantenimientos, FM-SI22 Formulario de chequeo de infraestructura y FM-AD17 Formulario de control de limpieza de baños, FM-SI21 Formulario</p>	<p>No se cuenta con una política de mantenimiento de las instituciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de</p>	<p>de Chequeo de vehículos, FM-SI19 Formulario de Chequeo de Planta, FM-SI20 Formulario de Chequeo de aires acondicionados, FM-SI23 Formulario de Chequeo de Extintores.</p> <p>Durante marzo 2022, la SISALRIL en coordinación con el IDOPPRIL, realizó una evaluación de la prevención e identificación de riesgos de la institución, a fin de asegurar las condiciones de trabajo e instalaciones segura. Por otro lado, se firmó un acuerdo de colaboración con CONADIS y se realizó un diagnóstico de las instalaciones en términos de inclusión social, que incluye el acceso sin barreras. Evidencia: POA con producto de adecuación de la Planta Física de la Sede Principal SISALRIL, Informe Evaluación de Riesgos SISTAP 2022, Acuerdo Sisaril y CONADIS, Diagnóstico de las instalaciones en términos de inclusión social, Planos propuestos de readecuación de áreas</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. Evidencia: POA con producto de Gestión de Inventarios de Activos Fijos, registro de activos fijos, registro de descargo de activos fijos. N/A</p>	<p>La institución no posee políticas y/o procedimientos del ciclo de vida de los activos fijos de la Institución.</p> <p>No se cuenta con facilidades de las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
las instalaciones para actividades de la comunidad.		
<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 institución dispone de una flota de 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 2022 con producto de gestión de las instalaciones y operaciones / adecuación del circuito eléctrica, contrato de servicios de transporte y adecuación del circuito eléctrico 2022, FM-AD16 Formulario chequeo de vehículos y FM-S119 Formulario chequeo de planta, FM-S120 Formulario Chequeo de Aires.</p> <p>Se mantienen los espacios disponibles para el uso, tanto para los empleados como de los ciudadanos en todo momento, con espacio para parqueos institucional 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 los aspectos de bioseguridad necesarios para preservar la salud de las personas.</p>	<p>No se cuenta con una política de mantenimiento de las instalaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: POA con producto de gestión de servicios generales / Plan de Mantenimiento Preventivo, Manual de Seguridad Interna y Control de Acceso, fotos y ubicación de áreas de atención, Formulario de chequeo de infraestructura, Política de mantenimiento de las instalaciones.	

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
La Organización:	<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.</p> <p>Evidencia: Plan de implementación de la Estructura Organizativa, Lista de participación de reunión de revisión mapa de procesos, Mapa de procesos, Fichas de procesos, PC-CD01 Procedimiento Emisión y Revisión de Documentos del SG, Maestro de documentos internos, resaltando fecha de actualización.</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>		

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>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: POA con producto Modulo del Sistema de Gestión, listado de asistencia y minuta de reuniones de reuniones de diseño y prueba del SG, Pantallazos modulo sistema de gestión, procedimiento de Solicitud de Emisión y Revisión de Documentos, Manual de Acciones y Mejoras del Sistema de Gestión, levantamiento de oportunidades de mejora del actual modulo SG con el Equipo Timón, POA 2023 con producto de mejoras al funcionamiento de los módulos de documentación de acciones.</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los</p>	<p>riesgos operacionales que pudieran afectar el logro de los objetivos planteados. El contexto de la organización es evaluado con la planificación estratégica y los cambios son vistos en la reunión de revisión por la dirección.</p> <p>Evidencia: Medición y evaluación de los objetivos de calidad e indicadores de cumplimiento: Manual del SG, POA con producto de informe de desempeño del SG, Objetivos del SG con los estándares de cumplimiento, fichas de procesos con indicadores, Matriz de monitoreo del SG resaltando los resultados alcanzados ,Correos de seguimiento y actualización de información de indicadores, Minuta de Revisión por la Dirección resaltando los resultados de indicadores que se presenten y acuerdos, registro de correcciones por salidas y servicios no conformes registrados. Auditoria del SG: POA con producto de Auditoria Interna del SG, cronograma de auditoria interna, lista de asistencias, minutas, informe de auditoría interna, procedimiento de auditoria del SG, registros de oportunidades de mejora y acciones registradas en el SG por hallazgo de auditorías. Gestión de Riesgos de la operación de los Procesos: POA con producto de gestión de riesgos de la operación de los procesos, Ficha de procesos contempla los riesgos de procesos aprobadas, Matriz consolidada de riesgos de la operación de los procesos, Manual de Análisis de Riesgos del SG, Acciones SG registradas producto de los riesgos identificados. Los dueños de proceso son identificados en las fichas de procesos y sus roles y responsabilidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>son indicadas en la documentación (manuales, procedimientos, instructivos y políticas) del Sistema de Gestión. En cuanto a las competencias, se encuentran definidas en el Manual de Cargos.</p> <p>Evidencia: Identificación de los propietarios de procesos: Manual del Sistema de Gestión, Fichas de proceso aprobadas, Pantallazos de Modulo de Administración de Procesos, Procedimiento de Solicitud de Emisión y Revisión de Documentos, Documentos del Sistema de Gestión (procedimientos, manuales, políticas, etc.). Competencias: POA con producto Manual de Cargos, Cronograma de Trabajo de Manual de Cargos, Manual de Cargos, Política de Rediseño Organizacional.</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 implantación 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. Estamos certificados en la NORTIC A5 de prestación y automatización de los servicios públicos del estado dominicano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Evidencia: POA con producto sobre elaboración e implementación de metodología sobre evaluación de desempeño institucional, Política de Gestión Estratégica, Registros del formulario de mejora continua y simplificación de trámites, Programa de Capacitación del Sistema de Gestión, Informe desempeño del Sistema de Gestión, Cronograma de Revisión por la Dirección considerando la mejora continua.</p> <p>Desde la institución, 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. Durante el 2022, se realizó un benchmarking con instituciones gubernamentales, para identificar buenas prácticas a ser aplicadas a nuestra institución: Prestación y Gestión de los Productos y Servicios, Gestión de las Quejas y Reclamaciones y Gestión de las Redes Sociales.</p> <p>Evidencia: POA con benchlearnig, Convocatorias, lista de asistencia, informes de resultados, acciones de mejora registradas, Política de Gestión Estratégica con aspectos de promover el intercambio de buenas prácticas.</p> <p>Las fichas de procesos incluyen los 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>de servicios e indicadores de monitoreo sobre la gestión de los servicios definidos para los procesos.</p> <p>Evidencia: Indicadores de Resultados de Procesos: POA con producto de monitoreo de procesos, Fichas de procesos, Matriz de monitoreo del SG, correos de seguimiento, minuta de revisión por la dirección. Indicadores de Carta de Servicios: POA con producto de actualización de la Carta de Servicios, Catálogo de Servicios Externo, Ficha de Servicios aprobadas, Información de Servicios disponible en Portal web, matriz de monitoreo de la carta de servicios, correos de seguimiento, minuta de revisión por la dirección.</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. Para el 2022, se tiene planificado la adquisición de una plataforma actualizada de respaldo de datos.</p> <p>Evidencia: POA con producto de adquisición de plataforma de respaldo de datos, 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
La Organización:		
<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 de los servicios de la institución. En el año 2022 se amplió la metodología para conocer los niveles de satisfacción de las partes interesadas externas: ARS, IDOPPRIL, PSS, empleadores, DIDA, promotores de salud y firmas auditoras. También, se incluyeron los servicios en línea ofrecidos vía la Oficina Virtual. Además, contamos con un buzón de sugerencias en donde los usuarios pueden evaluar nuestros servicios y documentar oportunidades de mejora.</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: POA con productos de encuesta de satisfacción, carta de compromiso y resoluciones en vista pública, listas de asistencias, presentaciones, minutas, informe de encuesta de satisfacción de los servicios públicos, carta de compromiso, resolución de aprobación de carta de compromiso, resoluciones publicadas en el portal web y en periódicos.</p> <p>Nuestra Oficina Virtual y APP SISALRIL contiene los servicios de consulta de afiliación, consulta de traspaso, consulta de planes alternativos de salud, consulta de subsidios de lactancia, maternidad y enfermedad común, reclamaciones, entre otros. Tenemos planificado para el 2022, incorporar</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>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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>nuevos servicios centrándonos en el principio de una sola vez, tales como: Solicitudes de subsidios por maternidad, lactancia o enfermedad común.</p> <p>Evidencia: POA con producto de actualización de los servicios disponibles en oficina virtual y APP, Pantallazos de información actualizada de los servicios de la Oficina Virtual, reporte de actualizaciones en la Oficina Virtual y APP</p> <p>El Código de Ética de los Servidores de la SISALRIL establece que todos debemos "actuar imparcialmente en el desempeño de las tareas, dando trato y servicio por igual a quienes la ley señale, sin discriminaciones, político partidista, de género, religiosas, étnicas y de otro tipo, absteniéndose de intervenir en aquellos casos que pudieran dar origen a interpretaciones de imparcialidad, así como otros criterios que sean incompatibles con el respeto de los Derechos Humanos". A la fecha no se han reportado denuncias por temas de género y diversidad en las áreas de atención a usuarios.</p> <p>Evidencia: POA con producto Política de Responsabilidad Social, Política de Responsabilidad Social, Código de Ética Institucional.</p> <p>Contamos con varias oficinas de acceso a servicios (OFAU-ORN), y un Call Center la información relevante es publicada 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</p>	<p>No han sido tomadas todas las medidas de accesibilidad de personas con discapacidad y/o vulnerabilidad.</p> <p>No contamos con horarios de apertura flexibles, ni documentos en varios formatos: distintos idiomas, Braille, tabloneros de Noticias en formato de audio.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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: POA con producto de actualización de los servicios disponibles en oficina virtual y APP y recertificación de NORTICs A2, Pantallazos de información actualizada de los servicios de la Oficina Virtual, reporte de actualizaciones en la Oficina Virtual y APP. Convocatorias, Oficinas físicas, redes sociales, volantes, Oficina Virtual, página web SISALRIL, certificación NORTIC A2</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>I) 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. Se realizan reuniones con los grupos de interés para presentar los borradores de resoluciones y considerar sus observaciones.</p> <p>Evidencia: POA 2022 con producto de coordinación Comité interinstitucional, Resolución</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>conformación Comité interinstitucional, convocatorias, lista de asistencia, minuta, propuestas SFS y SRL elevadas al CNSS 2022</p> <p>La SISALRIL promueve el intercambio de datos con otras instituciones con el fin de facilitar el flujo de información para la toma de decisiones.</p> <p>Dentro de estos procesos de Interoperabilidad, se han firmado acuerdos con TSS, y UNIPAGO establecidos para la gestión de los fondos y las bases de datos del SFS y SRL.</p> <p>Igualmente, se han establecido cruces de las bases de datos del INAPI con el fin de detectar brechas que pudieran existir en el proceso de afiliación de los menores de edad entre ambas entidades mediante los resultados obtenidos.</p> <p>La información para esta Superintendencia es crucial, es por esto que continúan los procesos de interoperabilidad con otras instituciones como lo son: Ministerio de Salud Pública, SIUBEN, OGTIC, entre otras.</p> <p>Nuestro sistema de gestión cuenta con la certificación de la NORTIC A4 de interoperabilidad entre las instituciones del estado.</p> <p>Evidencias: Levantamiento de Producción Física-Financiera 2023, POA 2022 con Producto de seguimiento a la definición de acuerdos de colaboración mutua, correos, listas de asistencias. acuerdos de intercambio de datos firmados, matriz de seguimiento de acuerdos.</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>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> <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: convocatoria, lista de asistencia, fotos y minuta, Procedimiento de Emisión de Regulaciones.</p>	<p>No han sido documentado las mesas de trabajo para tratar temas puntuales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>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 acuerdos a su funciones y necesidades.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos, sistemas en producción.</p> <p>La SISALRIL promueve el intercambio de datos con otras instituciones con el fin de facilitar el flujo de información para la toma de decisiones. Dentro de estos procesos de Interoperabilidad, se han firmado acuerdos con TSS, y UNIPAGO establecidos para la gestión de los fondos y las bases de datos del SFS y SRL.</p> <p>Igualmente, se han establecido cruces de las bases de datos del INAPI con el fin de detectar brechas que pudieran existir en el proceso de afiliación de los menores de edad entre ambas entidades mediante los resultados obtenidos. La información para esta Superintendencia es crucial, es por esto que continúan los procesos de interoperabilidad con otras instituciones como lo son: Ministerio de Salud Pública, SIUBEN, OGTIC, entre otras.</p> <p>Evidencias: Levantamiento de Producción Física-Financiera 2023, POA 2022 con Producto de seguimiento a la definición de acuerdos de colaboración mutua, correos, listas de asistencias, acuerdos de intercambio de datos firmados, matriz de seguimiento de acuerdos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales ha suscrito los siguientes acuerdos con asociaciones para la prestación de servicios coordinados:</p> <p>1) Acuerdo entre la Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados (ANDECLIP) y la Asociación Dominicana de Administradora de Riesgos de Salud (ADARS), firmado en el 2016.</p> <p>2) Acuerdo suscrito entre la Asociación Dominicana de Iguales Médicas, Administradoras de Riesgos de Salud, el Colegio Médico Dominicano y el Consejo Nacional de Sociedad Médicas Especializadas, firmado en el 2017.</p> <p>3. Acuerdo de colaboración interinstitucional entre la SISALRIL y la Asociación Dominicana de Universidades (ADRU) firmado en el 2018.</p> <p>Evidencias: Levantamiento de Producción Física-Financiera 2023, POA 2022 con Producto de seguimiento a la definición de acuerdos de colaboración mutua, correos, listas de asistencias. acuerdos de intercambio de datos firmados, matriz de seguimiento de acuerdos.</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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<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>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La satisfacción en general con los servicios que ofrece la institución obtuvo un resultado del 90% (2022) y 88% (2021). Los resultados del 2022 segmentados por grupos de interés, se presentan en los adelante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios Presenciales: 94% de satisfacción. - Servicios a las Partes interesadas: 84% de satisfacción. - Servicios en línea: 91% de satisfacción. <p>Evidencia: Informe encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos resultados 2021-2022</p> <p>La valoración de la profesionalidad y el trato recibido por parte del personal en las áreas de atención ha obtenido los siguientes resultados en los últimos dos años: 98% de satisfacción (2022) y 97% de satisfacción (2021).</p> <p>Evidencia: Resultados Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos año 2021-2022</p> <p>Los espacios de opinión establecidos son el Buzón de Sugerencias, Foro Institucional, Vistas Públicas, encuestas, redes sociales. Las retroalimentaciones recibidas son evaluadas y consideradas para incluir mejoras en los procesos. Los resultados del 2022 indican que el 19% de los usuarios afirmaron haber participado en los diferentes espacios de opinión establecidos y el 29% de los mismos encuestadas considera que sus opiniones han sido tomadas en cuenta para la mejora de los procesos y/o toma de decisiones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Resultados Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos año 2022	
<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>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</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 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 brindados en las áreas de atención, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficientemente útil. 95% de satisfacción (2022) y 95% de satisfacción (2021) <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General 2021-2022</p> <p>Los resultados de la confianza de los ciudadanos clientes con la atención recibida presencialmente de los últimos dos años son: 96% de satisfacción (2022) y 93% de satisfacción (2021).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: Resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General 2021-2022.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<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 el 2022, se amplió la encuesta de satisfacción de los servicios públicos para incluir a las partes interesadas y los servicios en línea. En los resultados obtenidos se recogen las impresiones de los usuarios entorno a la calidad de 19 servicios de mayor demanda, ofrecidos de manera presencial y a través de la Oficina Virtual. Los resultados obtenidos de la confianza con la atención brindada se agrupan en las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios Presenciales: 96% de satisfacción (2022), 93% de satisfacción (2021) - Servicios a las Partes interesadas: 89% de satisfacción - Servicios en línea: 93% de satisfacción. <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General 2022</p> <p>Los resultados de accesibilidad de la organización se presentan en torno a la percepción de los horarios de atención y la facilidad de atención o acceso a la oficina virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horarios de atención: Para el 2022 se obtuvo una satisfacción 95% para los servicios presenciales y 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>85% para los servicios brindados las partes interesadas externas. En el 2021, solo se midieron los servicios presenciales, el cual obtuvo un 88% de satisfacción.</p> <p>- Facilidad de atención y/o acceso; Para el 2022, se recibió una valoración positiva 99% para los servicios presencial ,75% para los servicios de las partes interesadas externas y 93% para los servicios en línea. En el 2021, solo se midieron los servicios presenciales, el cual obtuvo un 95% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos año 2021-2022.</p> <p>La calidad de los servicios en termino de cumplimiento de expectativas fue valorado con un nivel de satisfacción general de 91% (2022) y 91% (2021). Los resultados del 2022 segmentados por grupos de interés, se presentan en los adelante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios Presenciales: 88% de satisfacción. - Servicios a las Partes interesadas: 88% de satisfacción. - Servicios en línea: 96% de satisfacción. <p>Evidencia: Informe encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos resultados 2021-2022</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La valoración de empatía y accesibilidad, es decir, atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes tomando en cuenta sus necesidades específicas en los últimos dos años, se presenta en lo adelante:</p> <p>Presencial: 96% satisfacción (2022) y 93% satisfacción (2021).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Partes Interesadas externas: 82% satisfacción (2022).</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021-2022</p> <p>La capacidad de respuesta o facilidad que ofrece la Superintendencia a los usuarios para obtener el servicio solicitado obtuvo los siguientes resultados en los últimos dos años:</p> <p>Servicios presenciales: 91% de satisfacción (2022) y 87% de satisfacción (2021). Servicios a las partes interesadas: 80% de satisfacción (2022).</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2021 -2022</p> <p>La capacidad de respuesta o facilidad que ofrece la Superintendencia a los usuarios para obtener el servicio solicitado obtuvo los siguientes resultados en los últimos dos años:</p> <p>Servicios presenciales: 91% de satisfacción (2022) y 87% de satisfacción (2021). Servicios a las partes interesadas: 80% de satisfacción (2022).</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2021 -2022.</p> <p>Los documentos requeridos para la prestación de los servicios son digitalizados en un sistema llamado ARCHICASOS, a través del mismo se manejan los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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. En el 2022, la valoración general de los servicios virtuales obtuvo un 91% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2022.</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
<p>l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<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 a la Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). Entre 25-60 días, de acuerdo a la Cartera de Afiliados de la ARS/ IDOPPRIL y al tipo de auditoría que se realice. • 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 	

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>Pago de las solicitudes de Subsidios por Maternidad. 30 días aproximadamente luego de su aprobación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones sobre solicitudes de subsidios. 7 días laborables • Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos. 60 días según Resolución <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común. 20 minutos <p>Evidencias: Servicios publicados en el portal web, catálogo de servicios. Informe resultados evaluación del servicio por medio del Buzón de Sugerencias</p> <p>A través del Buzón de Sugerencias y Quejas disponible en las áreas en atención, se reciben retroalimentaciones y oportunidades de mejora para los procesos y servicios. Durante enero a junio del 2022 fueron recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias: 2 (2020), no se recibieron en el 2021 y 2022. - Quejas: 2 (2020), 49 (2021) y 43 (enero-junio 2022). <p>El nivel de cumplimiento al tiempo de procesamiento de quejas: 95% (enero a mayo del 2022), 100% (2021) y 100% (2020)</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento Buzón de sugerencias externo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El porcentaje promedio de salidas no conforme registradas en el Sistema de Gestión 2020-2022: 10% (1er semestre 2022), 17% (2021) y 12% (2020) Evidencia: Matriz de Monitoreo y Seguimiento del Sistema de Gestión</p> <p>Los resultados de cumplimiento de los estándares de servicios de enero a mayo 2022, se presentan en lo adelante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD-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 100%. • Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS. Estándar: 60 días laborables, debe ser > 75%, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Certificación de los Reaseguradores y Contratos de Reaseguros sometidos por las ARS. Se obtuvo un cumplimiento de 100%. • Certificaciones sobre solicitudes de subsidios. Estándar: 7 días laborables, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos. Estándar: 60 días según Resolución, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Acreditación de licencia de promotores de salud Física, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Acreditación de licencia de promotores de salud Moral, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Renovación de licencia de promotores de salud Física, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> •Renovación Licencia de promotores de salud Moral, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. •Cambio de licencia de promotores de salud físico a promotores de salud moral, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. •Cambio de licencia de promotores de salud moral a promotores de salud físico, se ha logrado en un 100% •Cambio de Razón Social, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. •Reposición de Carnet a promotores de salud, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común. Estándar: 20 minutos, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. •Investigación de Traspasos notificados vía UNIPAGO. Estándar: 20 Días Calendario, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Asignación Usuario de Traspaso, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura. Estandar:20 minutos, se ha obtenido un cumplimiento de 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 obtenido un cumplimiento de 100%. • Cobertura PDSS (negación). Estándar: La solicitud de colaboración menos de 20 minutos, la resolución del caso 30 días, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Investigación de afiliación y/o traspaso irregular. Estándar: La solicitud se realiza en 20 minutos y la investigación toma 30 días, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Capacitación a empleadores, afiliados, PSS y ARS sobre SFS y SRL. Estándar: Realizar el 100% de lo programado, se ha logrado en un 67%. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 de 100%. • Peticiones, quejas y reclamaciones para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL), se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Respuesta a las Solicitudes y Casos (Revisión de cuenta clínica), se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Respuesta a las Solicitudes y Casos (Conciliación y Arbitraje). Estándar: 60 días laborables, se espera un 70% de los casos; se ha obtenido un cumplimiento de 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 su respuesta. Para los casos de reembolsos tenemos máximo 365 días. Se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Manejo de conflictos entre ARS y Prestadoras de Servicios de Salud, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Solicitud de Usuario Principal, en la Oficina Virtual, no cuenta con medición. • Asistencia Técnica a las ARS / IDOPPRIL, para la carga de Esquemas, no cuenta con medición. • Tiempo de respuesta NUCT objetados con problema de imagen, ARS Origen, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. • Acreditación de licencias de promotores, se ha obtenido un cumplimiento de 100%. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Los resultados promedio de cumplimiento de los estándares de servicios de los últimos 3 años: 97% (enero-mayo 2022); 87% (2021) y 87% (2020)</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)	Areas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>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.).</p> <p>Los niveles de acceso a la Oficina virtual 2020-2022, se presentan a continuación: 1,949,976 (enero-junio 2022), 7,886,651 (2021) y 3,912,859 (2020).</p> <p>Evidencia: Estadísticas Accesos de los Servicios de la OV por Tipo de Usuario disponibles en portal Web .</p> <p>La organización ha mantenido puntuaciones en promedio de 92.3% (2019) y 97.25 % (2020), 99% (2021) en las evaluaciones realizadas por la DIGEIG a nuestro portal transparencia. No ha sido evaluado el 2022.</p> <p>Evidencia: Calificación portal de transparencia 2020-2021</p> <p>La organización ha mantenido puntuaciones en promedio de 92.3% (2019) y 97.25 % (2020), 99% (2021) en las evaluaciones realizadas por la DIGEIG a nuestro portal transparencia. No ha sido evaluado el 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <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>Evidencia: Calificación portal de transparencia 2020-2021</p> <p>La organización ha mantenido puntuaciones en promedio de 92.3% (2019) y 97.25 % (2020), 99% (2021) en las evaluaciones realizadas por la DIGEIG a nuestro portal transparencia. No ha sido evaluado el 2022.</p> <p>Evidencia: Calificación portal de transparencia 2020-2021</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> <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 	<p>No se mide el tiempo de espera en las áreas de atención.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>remite el informe dentro de los 15 días hábiles posterior a la Supervisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisiones financieras realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y a la Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). Entre 25-60 días, de acuerdo a la Cartera de Afiliados de la ARS/ IDOPPRIL y al tipo de auditoria que se realice. • 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 <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común. 20 minutos <p>Evidencias: 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>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>La Acreditación/renovación de los Promotores de Salud tiene un costo de RD\$3000 físico y RD\$6000 moral.</p> <p>Renovación de licencia de Promotores de Salud física RD\$1000 y moral RD3000.</p> <p>Cambio de licencia de promotores de salud físico a promotores de salud físico y moral RD\$3000.</p> <p>Cambio de Razón Social. RD\$3000.</p> <p>Reposición de Carnet a Promotores de Salud RD\$800.</p> <p>Los demás servicios de la carta son gratuitos.</p> <p>Evidencia: Catálogo de Servicios.</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>remitidas a los grupos de interés a manera de consulta (CNSS, comité interinstitucional, gremios profesionales, ARS, IDOPPRIL, puestas públicas y otros actores).</p> <p>Estadísticas de las Resoluciones elevadas al CNSS durante los últimos 3 años: Enero- mayo 2022: 3 propuestas 2021: 10 propuestas, de la cuales solo 2 fueron presentadas al Comité interinstitucional. 2020: 3 propuestas</p> <p>Estadísticas de Aportes recibidos vía Consulta Pública Enero- mayo 2022: No se recibieron observaciones 2021: 11 observaciones recibidas provenientes de las ARS, el IDOPPRIL y ciudadanos. 2020: No se recibieron observaciones</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento de Propuestas de Resoluciones de SFS y SFS, observaciones de resoluciones colgadas en consulta Pública. A través del Buzón de Sugerencias y Quejas disponible en las áreas en atención, se reciben retroalimentaciones y oportunidades de mejora para los procesos y servicios. Durante enero a junio del 2022 fueron recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias: 2 (2020), no se recibieron en el 2021 y 2022. - Quejas: 2 (2020), 49 (2021) y 43 (enero-junio 2022). <p>El nivel de cumplimiento al tiempo de procesamiento de quejas: 95% (enero a mayo del 2022), 100% (2021) y 100% (2020).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: Matriz de Seguimiento Buzón de sugerencias externo.	
<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 cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Los niveles de acceso a la Oficina virtual 2020-2022, se presentan a continuación: 1,949,976 (enero-junio 2022), 7,886,651 (2021) y 3,912,859 (2020). Evidencia: Estadísticas Accesos de los Servicios de la OV por Tipo de Usuario disponibles en portal Web.</p> <p>Estadísticas de Talleres sobre Seguro Familiar de salud, prestaciones económicas y Afiliación y Traspaso con perspectiva de género 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taller dirigido a la Unión Nacional de Trabajadores de Hoteles, Restaurantes, Alimentación y Afines (Unatrahorest): 22 participantes, de los cuales 6 mujeres y 16 hombres. - Taller dirigido a la Asociación Nacional de Empleados Pensionados del IDSS (ANEPIDSS). Participaron 46 pensionados, de los cuales 13 mujeres y 33 hombres. - Taller virtual, Higüey: 21 participantes, 8 hombres y 13 mujeres. <p>Estadísticas de Talleres sobre Seguro Familiar de salud, prestaciones económicas y Afiliación y Traspaso con perspectiva de género 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taller dirigido Confederación de Trabajadores Dominicanos (CNTD): 50 participantes, 28 mujeres, 22 hombres. - Taller dirigido a la Confederación Autónoma sindical clasista (CASC) en el Distrito Nacional: 47 participantes, 35 mujeres, 14 hombres. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> - Taller dirigido a la Confederación Autónoma sindical clasista (CASC) en Higüey: 47 participantes, 30 mujeres, 17 hombres. - Taller con trabajadores de zonas francas y dirigentes de sindicatos de Santiago, la Vega, afiliados al Consejo Nacional de Unidad Sindical: 44 participantes, 29 mujeres, 15 hombres. - Taller realizado con estudiantes de las carreras del área de la salud: 34 participantes, 29 mujeres y 15 hombres. <p>Evidencia: Lista de asistencia Talleres sobre Seguro Familiar de salud, prestaciones económicas y Afiliación y Traspaso con perspectiva de género</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. El alcance de participación de los grupos de interés durante la encuesta aplicada en el 2022, se presenta a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos/ clientes de servicios presenciales: 284 usuarios - Partes interesadas externas (Promotores de Salud, Auditores Externos, etc.): 59 usuarios - Oficina Virtual: 76 usuarios <p>Evidencia: Plan estratégico, Informe encuesta de satisfacción de los servicios públicos 2022-2023.</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>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Los niveles de acceso a la Oficina virtual 2020-2022, se presentan a continuación: 1,949,976 (enero-junio 2022), 7,886,651 (2021) y 3,912,859 (2020). Evidencia: Estadísticas Accesos de los Servicios de la OV por Tipo de Usuario disponibles en portal Web .</p> <p>La organización ha mantenido puntuaciones en promedio de 92.3% (2019) y 97.25 % (2020), 99% (2021) en las evaluaciones realizadas por la DIGEIG a nuestro portal transparencia. No ha sido evaluado el 2022.</p> <p>Evidencia: Calificación portal de transparencia 2020-2021</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>Los resultados generales de las Encuesta de Clima Laboral indican la imagen y rendimiento global de la organización percibido por los colaboradores. La valoración positiva recibida durante los últimos 3 años es la siguiente: 81% (2021) y 79% (2020), 76% (2019).</p> <p>Evidencias: Resultados encuesta de clima 2021, 2020, 2019.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>En la Encuesta de Clima Laboral se evalúa el involucramiento de las personas y su identificación con la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en la toma de decisiones: La valoración obtenida para 2021 fue 91%, en el 2020 fue 81.86% y 2019 fue 88.70%. - Identidad con la Institución y Valores: para el 2021 fue 91.47%, en el 2020 fue 92.2% y para el 2019 fue 92.88%. <p>Evidencias: Resultados encuesta de clima 2021,2020,2019.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La percepción de los colaboradores sobre su participación en las mejoras y cambios institucionales, se evalúa en la Encuesta de Clima Organizacional. Para el 2021 se obtuvo una valoración positiva de 81.87%, para el 2020 fue 80.8% y en el 2019 fue 77.4%.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En el 2021, el 95.33% de los empleados expresó 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. Para el 2020 el resultado fue de 93.63 %, mientras que en el 2019 de 94.92%.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los resultados de percepción de apertura para recibir sugerencias y comentarios por parte del supervisor: en el 2021 obtuvo una valoración positiva de un 92%, en el 2020 el resultado fue 84.31%, mientras que en el 2019 fue 85.87%. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020,2019.</p> <p>La actividad de responsabilidad social fue valorada por parte de los colaboradores en el 2021 con un 98% de satisfacción y en el primer semestre del 2022 con un 96% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Matriz de Indicadores de Responsabilidad Social y resultados de encuestas.</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>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>En el 2021, el 81.87% de los servidores de la SISALRIL valora positivamente la apertura de la organización para los cambios y mejoras, para el 2020 se obtuvo un 80.8%, mientras que en el 2019 fue un 77.4%.</p> <p>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020,2019.</p> <p>Con relación al impacto de la digitalización, en el 2021 el 96% de los colaboradores indica para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, software, hardware). En el 2020 fue valorado con un 94%, y en el 2019 se obtuvo un 94%.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2020.</p> <p>La percepción de los colaboradores sobre la búsqueda continua de nuevas formas de brindar los servicios, se evalúa en la Encuesta de Clima Organizacional. Para el 2021 se obtuvo una valoración positiva de 92%, para el 2020 fue 86.76% y en el 2019 fue 83.05%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencias: Resultados encuesta de clima 2021,2020,2019.	

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> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. 4) La gestión del conocimiento. 	<p>Sobre los líderes de la institución y su capacidad para dirigir y comunicar en la encuesta de clima laboral del 2021, se obtuvo una valoración de 89.20%. Para el 2020, el resultado fue de 81.7%, mientras que en el 2019 se obtuvo un 85.54%. Evidencia: Resultados encuesta de clima 2021,2020,2019.</p> <p>En cuanto a la gestión de los procesos, el 98% de los colaboradores expresa que conoce la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento procesos, entre otros). En el 2020, fue valorado con un 97.55%, mientras que en el 2019 se obtuvo un 97.18%. Evidencia: Resultados encuesta de clima 2021,2020,2019.</p> <p>Sobre el reparto de tareas, el 75.34% de los servidores entiende que la cantidad de funciones que tienen asignadas le permite desarrollarlas con calidad y en el tiempo esperado. En el 2020, fue valorado con un 75.00%, mientras que en el 2019 se obtuvo un 64.97%. Evidencia: Resultados encuesta de clima 2021,2020,2019.</p> <p>El 98% de los colaboradores expresa que conoce la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento procesos, entre otros). En el 2020, fue valorado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>con un 97.55%, mientras que en el 2019 se obtuvo un 97.18%. Evidencia: Resultados encuesta de clima 2021,2020,2019</p> <p>Para el 2021, la comunicación interna es valorado positivamente con un 86.66% de satisfacción. En el 2020, fue valorado con un 86.27%, mientras que en el 2019 se obtuvo un 85.31%. Evidencia: Resultados encuesta de clima 2021,2020,2019.</p> <p>La percepción de los servidores con relación a los reconocimientos otorgados al personal, para el 2021 fue de un 86.13%, en el 2020 fue un 84.8% y en el 2019 se obtuvo un 84.52%. Evidencia: Resultados encuesta de clima 2021,2020,2019.</p> <p>En el 2021, el 81.87% de los servidores de la SISALRIL valora positivamente la apertura de la organización para los cambios y mejoras, para el 2020 se obtuvo un 80.8%, mientras que en el 2019 fue un 77.4%. Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020,2019.</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:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En el 2021, el ambiente de trabajo y la cultura de la organización fue valorado por parte del personal	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de 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>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>con un 86.78%, en el 2020 con un 88.2% y en el 2019 con un 88.69% Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020,2019.</p> <p>Con relación al balance trabajo y vida personal, en el 2021 se obtuvo un 91.33%, para el 2020 fue un 88.73% y en el 2019 fue 87.57%. Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020,2019.</p> <p>Con relación a la igualdad de oportunidades y equidad en el trato, se obtuvieron los siguientes resultados en la encuesta de clima: para el 2021 fue 73%, para el 2020 fue 74.8% y en el 2019 fue 71.64%. Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020,2019.</p> <p>Sobre las condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, en el 2021 fue valorado con un 90.67%, en el 2020 obtuvo un 93.14%, mientras que en el 2019 fue 92.66%. Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020,2019.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>El desarrollo de la carrera profesional presenta una valoración positiva, para el 2021 de un 87%, el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>2020 se obtuvo un 87.5% , mientras que en el 2019 fue 86.22%.</p> <p>Evidencia: Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2021, 2020, 2019. En el 2021, el 85.34% de los empleados expresa 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. Para el 2020, se obtuvo un 88.24% y en el 2019 un 90.39%</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2021, 2020, 2019. En el 2021, el 95.34% de los empleados encuestados indican que aplican los conocimientos adquiridos a través de los programas de formación para mejorar su desempeño personal y profesional. En el 2020 se obtuvo un 94.12%, mientras que en el 2019 fue 92.09%</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de clima laboral 2021,2020,2019.</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>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>Los resultados de los indicadores relacionados con el comportamiento de las personas durante el 2020-2021: Rotación: 4.05% (2021) y 0.60% (2020) Ausentismo: 9.58% (2021) y 3.15% (2020) Evidencia: Reporte de Sistema de Gestión Humana</p> <p>Los resultados de la evaluación de clima laboral son comunicados 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. En el 2021, se recibieron 16 sugerencias de mejoras.</p> <p>Las sugerencias de mejora recibidas vía el buzón de sugerencias interno durante 2020-2021: 8 sugerencias (2021) y 5 sugerencias (2020)</p> <p>Evidencia: Matriz de seguimiento buzón de sugerencias</p> <p>Durante los últimos 3 años, no se han reportado dilemas éticos en la Institución.</p> <p>Evidencia: Notificación del Comité de Ética.</p> <p>Resultados de Participación Voluntaria en actividades de responsabilidad Social 2021-2022;</p> <p>Resultados 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornada de Donación de Sangre: 58 participantes - Jornada de Minería Responsable: 31 participantes - Jornada de Vacunación Covid-19: 102 participantes - Jornada Cardiovascular: 60 participantes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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</p>	<p>Resultados 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayudemos a Haití (2021): 242 participantes - Día sin carro; 21 participantes - Jornada Nacional de Reforestación: 35 participantes - Siembra una Sonrisa y Dona de Corazón (2021): 133 participantes - Dos (2) Jornada de vacunación para prevención de COVID-19: 233 beneficiados - Cardio Maratón Conecta tu Corazón: 16 participantes - Jornada de Salud: Azúcar en Equilibrio: 50 beneficiarios - Charla Virtual: Prevención del Cáncer de Mama: 30 participantes - Charla Beneficios y Retos de la Lactancia Materna: 35 participantes - Charla Presencial: Alimentación Saludable: 16 participantes <p>Evidencia: Listas de Asistencia a las actividades de salud y bienestar.</p> <p>Nivel de participación en formación de servicio al ciudadano/ cliente: 18 participantes (2022) y 29 participantes (2020).</p> <p>Evidencia: Métricas Buzón de Sugerencia. Resultados Encuesta de Satisfacción en la Calidad de los servicios públicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

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>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>La calificación promedio de la evaluación del desempeño del 2021 es de: 96 puntos y para el 2020: 97 puntos. Evidencia: Resultados evaluación del desempeño.</p> <p>En el 2022, el 95.7% de los colaboradores de la SISALRIL usan herramientas digitales de información y comunicación. Evidencia: Presentación de encuesta de clima laboral.</p> <p>El éxito de las actividades formativas, se mide mediante una evaluación completada por los participantes en términos de satisfacción inmediata, mientras que sus supervisores evalúan el resultado de la formación y el impacto de la misma. Los resultados de esta evaluación 2020-2022, se presenta a continuación:</p> <p>Resultado de satisfacción inmediata de la formación: 98 % (enero -mayo 2022), 96%(2021) y 95% (2020)</p> <p>Resultado de impacto de la formación: 82.5% (enero -mayo 2022), 91.9% (2021) y 82.4% (2020).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Evidencia: FM-GH19 Formulario Impacto y Resultado, matriz de resultados de medición indicadores de capacitación.</p> <p>El reconocimiento al mérito individuales y de equipos se realizan anualmente en una actividad de participación de todo el personal.</p> <p>Para el 2022 fueron reconocidos 35 personas.</p> <p>Durante los años 2020 y 2021 por la pandemia del COVID-19 no se realizó el reconocimiento a empleados.</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)	Areas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</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</p>	<p>En el 2022, los ciudadanos/clientes valoran con un 90% de satisfacción el impacto de la organización en su calidad de vida.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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 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>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>Evidencia: Resultados Percepción de Responsabilidad Social 2022</p> <p>En el 2022, la reputación de la organización como contribuyente de la sociedad fue valorado por los ciudadanos clientes positivamente con una calificación de 92%.</p> <p>Evidencia: Resultados Percepción de Responsabilidad Social 2022.</p> <p>En el 2022, las acciones que realizamos para apoyar a personas y comunidades vulnerables fue valorado por los ciudadanos clientes con un 96% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Resultados Percepción de Responsabilidad Social 2022.</p> <p>En el 2022, el impacto de las acciones de la SISALRIL para el desarrollo económico de la sociedad, fue valorado por los ciudadanos clientes con un 94% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Resultados Percepción de Responsabilidad Social 2022.</p> <p>En el 2022, el impacto de las acciones de la organización para la garantía a la población de la protección en salud y riesgos laborales, fue valorado por los ciudadanos clientes con un 94% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Resultados Percepción de Responsabilidad Social 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <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>En el 2022, las acciones que realizamos para contribuir a la sostenibilidad medioambiental, fue valorado por los ciudadanos clientes con un 97% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Resultados Percepción de Responsabilidad Social 2022</p> <p>La valoración de empatía y accesibilidad, es decir, atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes tomando en cuenta sus necesidades específicas en los últimos dos años, se presenta en lo adelante:</p> <p>Presencial: 96% satisfacción (2022) y 93% satisfacción (2021).</p> <p>Partes Interesadas externas: 82% satisfacción (2022).</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021-2022</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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</p>	<p>La institución implementa medidas para fortalecer vínculos positivos, transparentes y relevantes con nuestro entorno generando una relación de mutuo beneficio y contribuyendo a la protección y defensa del medio ambiente y el manejo sostenible de los recursos naturales. Durante 2021-2022, hemos realizado las siguientes actividades de preservación de los recursos medioambientales:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Jornada de Minería Responsable (2022): en FALCONDO, contó con 31 participantes. Campaña Día Mundial de la Eficiencia Energética (2022); se sensibilizó a todo el personal sobre la importancia de ahorro de energía mediante el apagado de luces y equipos. Jornada Nacional de Reforestación (2021): 35 participantes, 2000 árboles sembrados. Día Mundial de Ahorro de Energía (2021): apagado de l ascensor, sensibilizar uso de escaleras. Día Mundial Sin Carro (2021): 21 personas utilizaron transportes alternativos</p> <p>Evidencia: Indicadores de impactos ambientales, Registros de participación, fotos.</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: 2021: 23 notas de prensa emitidas. Enero- junio 2022: 23 notas de prensa emitidas 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>No se mide la cobertura positiva y negativa por los medios de comunicación.</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 étnica. Estadísticas de colaboradores con discapacidad: 4 personas (2022) y 4 personas (2021).</p> <p>Estadísticas de las Capacitaciones sobre temas de inclusión social realizadas durante 2021 y el primer semestre de 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Charla Interacción y Trato Digno hacia las Personas con Discapacidad (2022): 155 participantes - Semana de Sensibilización con la Inclusión Laboral (2022): 250 participantes. - Taller Especializado en Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad- Personal de Recursos Humanos (2021): 9 participantes. - Curso Lengua de Señas (2021): 8 participantes <p>Evidencia: Certificados de salud, nómina.</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>El Programa de Responsabilidad Social de la SISARIL contempla la directriz "Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad", con el fin de desarrollar actividades de ayuda social dirigida a grupos vulnerables para contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades. En lo adelante se presentan, las actividades de ayuda social realizadas durante 2021 y el primer semestre del 2022:</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 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</p>	<p>- Jornada de Donación de Sangre (2022): 58 participantes, 39 pintas de sangres recibidas - Ayudemos a Haití (2021): 242 participantes, 421 familias beneficiadas con kit de alimentos - Siembra una Sonrisa y Dona de Corazón (2021): 133 participantes, 162 niños beneficiados con juguetes y ropas.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia.</p> <p>La SISALRIL ha realizado análisis comparativo con diferentes instituciones. En lo adelante las estadísticas de benchlearnig de los últimos 3 años. Enero - mayo 2022: 2 benchmarking, uno de supervisión basada en riesgos con la Superintendencia de Bancos y otro sobre Planificación Estratégica con ARS SENASA. 2021: 7 benchmarking, de los cuales 5 fueron de Prestación y Gestión de los Productos y Servicios, Gestión de las Quejas y Reclamaciones, y Gestión de las Redes Sociales con ARS Senasa, Ministerio de Administración Pública (MAP), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) y ARS Reservas; y 2 sobre supervisión basada en riesgos con la Superintendencia de Salud y Chile.</p> <p>Evidencia: Correos, listas de asistencias, presentaciones de buenas prácticas.</p> <p>El Programa de Responsabilidad Social de la SISARIL contempla la directriz "Salud y Bienestar de los Colaboradores", con el fin de contribuir a mejorar la salud física y mental de nuestros colaboradores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <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</p>	<p>Durante el año 2021 y el primer semestre 2022 se realizaron las siguientes actividades y jornadas:</p> <p>En el primer semestre de 2022, se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornada de Vacunación Covid-19 (3era): 102 beneficiarios. - Jornada Cardiovascular: 60 beneficiarios <p>En el año 2021. se desarrollaron las siguientes jornadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dos (2) Jornada de vacunación para prevención de COVID-19: 233 beneficiados - Cardio Maratón Conecta tu Corazón: 16 participantes. - Jornada de Salud: Azúcar en Equilibrio: 50 beneficiarios. - Charla Virtual: Prevención del Cáncer de Mama: 30 participantes. - Charla Beneficios y Retos de la Lactancia Materna: 35 participantes. - Charla Presencial: Alimentación Saludable: 16 participantes. <p>Evidencia: Listas de Asistencia a las actividades de salud y bienestar.</p> <p>Los resultados de impacto del Programa de Responsabilidad Social en los últimos dos años:</p> <p>Social</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>- Jornada de Donación de Sangre (2022): 39 pintas de sangres Y 444 alimentos artículos de primera necesidad donadas a FACCI.</p> <p>-Ayudemos a Haití (2021): 421 familias beneficiadas con kit de alimentos.</p> <p>- Siembra una Sonrisa y Dona de Corazón (2021): 162 niños beneficiados con juguetes y ropas.</p> <p>Ambiental:</p> <p>- Jornada de Reforestación (2021): 2000 árboles sembrados.</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)	Areas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Durante los últimos 3 años, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a los servicios, en termino de cantidad (para el 2022 el periodo contemplado es de enero-mayo):</p> <p>Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la CTD-SRL. 306 certificaciones (2022), 646 (2021) y 662 (2020).</p> <p>Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS. 30 aprobaciones (2022).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Certificación de los Reaseguradores y Contratos de Reaseguros sometidos por las ARS. 1 certificación (2022), 1 (2021).</p> <p>Certificaciones sobre solicitudes de subsidios. 23 certificaciones (2022), 63 (2021) y 33 (2020).</p> <p>Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos. 10 acreditaciones (2022) 9 (2021) y 18 (2020).</p> <ul style="list-style-type: none"> •Acreditación de licencia de promotores de salud Física. 69 acreditaciones (2022). •Acreditación de licencia de promotores de salud Moral. 0 acreditaciones (2022). •Renovación de licencia de promotores de salud Física. 290 renovaciones (2022). •Renovación Licencia de promotores de salud Moral. 34 renovaciones (2022) •Cambio de licencia de promotores de salud físico a promotores de salud moral. 1 cambio (2022). •Cambio de licencia de promotores de salud moral a promotores de salud físico. 2 cambios (2022). •Cambio de Razón Social. 0 cambio (2022). •Reposición de Carnet a promotores de salud. 0 reposiciones (2022). <p>Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común. 27,289 solicitudes atendidas (2022), 6,638 (2021) y 2,087 (2020).</p> <ul style="list-style-type: none"> •Investigación de Traspasos notificados vía UNIPAGO. 36 casos (2022), 269 (2021) y 77 (2020). <p>Asignación Usuario de Traspaso. 124 asignaciones (2022), 283 (2021) y para el 2020 sin datos en el catálogo para este año.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura. 1,541 solicitudes atendidas (2022), 10,583 (2021) y 9,267 (2020). • Investigación de Traspasos por Alto Costo y/o Cirugía pendiente. 27 casos (2022). 249 (2021) y 283 (2020). • Cobertura PDSS (negación). 93 casos (2022), 1,998 (2021) y 810 (2020). • Investigación de afiliación y/o traspaso irregular. 324 casos (2022), 674 (2021) y 810 (2020). • Capacitación a empleadores, afiliados, PSS y ARS sobre SFS y SRL. 11 capacitaciones impartidas (2022), 70 (2021) y 94 (2020). • Atención a Preguntas, Quejas y Reclamos, recibidos en forma directa o predominantemente por vía de la DIDA. 714 casos (2022), 2,074 (2021) y sin datos en el catálogo de servicios para el 2020. Peticiones, quejas y reclamaciones para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL). 57 casos (2022), 366 (2021) y 474 (2020). Respuesta a las Solicitudes y Casos (Gestión de Cobro por incumplimiento de Plazo). 1 caso (2022), 0 (2021) y 0 (2020). • Respuesta a las Solicitudes y Casos (Revisión de cuenta clínica). 65 casos (2022), 100 (2021) y 51 (2020). Respuesta a las Solicitudes y Casos (Conciliación y Arbitraje). 6 casos (2022), 6 (2021) y 7 (2020). Atención a usuarios al Régimen Subsidiado y Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados. 18 casos (2022), 103 (2021) y 48 (2020). Manejo de conflictos entre ARS y Prestadoras de Servicios de Salud. 0 casos (2022) 1 (2021), (servicio agregado en 2021). 	

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> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Tiempo de respuesta NUCT objetados con problema de imagen, ARS Origen. 8,942 casos (2022), 18,940 (2021) y 9,859 (2020).</p> <p>Evidencia: Carta de Servicio, Resultados estándares de servicios.</p> <p>La SISALRIL impacta a la sociedad con los subsidios por maternidad, lactancia y enfermedad Común. En lo adelante los resultados de los últimos años:</p> <p>Total, de Beneficiarios de Subsidios: En el 2021 fueron 112,097 beneficiarios y en el 2020 185,064.</p> <p>Monto dispersado en Subsidios: En el 2021 se dispersaron RD\$2,431,652,371.87 de pesos y en el 2020 fue RD\$2,870,020,377.63 de pesos.</p> <p>Evidencia: Estadísticas de subsidios disponibles en el portal Web.</p> <p>La SISALRIL ha realizado análisis comparativo con diferentes instituciones. En lo adelante las estadísticas de benchmarking de los últimos 3 años.</p> <p>Enero - mayo 2022: 2 benchmarking, uno de supervisión basada en riesgos con la Superintendencia de Bancos y otro sobre Planificación Estratégica con ARS SENASA.</p> <p>2021: 7 benchmarking, de los cuales 5 fueron de Prestación y Gestión de los Productos y Servicios, Gestión de las Quejas y Reclamaciones, y Gestión de las Redes Sociales con ARS Senasa, Ministerio de Administración Pública (MAP), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) y ARS Reservas; y 2</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>sobre supervisión basada en riesgos con la Superintendencia de Salud y Chile. Evidencia: Correos, listas de asistencias, presentaciones de buenas prácticas.</p> <p>En la actualidad, la SISALRIL cuenta con 23 acuerdos activos, 2 han expirado, 2 finalizados, 2 inactivos y 7 en proceso de formalización. Evidencia: Matriz de Seguimiento de los Acuerdos</p> <p>Los Resultados de las Evaluaciones de los Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública 2020-2023: 81% (enero-mayo 2022), 82% (2021) y 89% (2020). Evidencia: Pantallazo del SIGOB e informe de entidades reguladoras.</p> <p>Resultados de los últimos 3 años de la iniciativa presidencial Afiliación Universal al Seguro Familiar de Salud: Enero- mayo 2022: 10,338,555 afiliados. 2021: 10,130,724 afiliados 2020: 10,057,66 afiliados</p> <p>Resultados de innovaciones en productos y servicios 2022: - Garantizamos el reembolso de 29 millones de pesos a los afiliados por cobro indebidos. - Creación de un landing informativo sobre subsidios por maternidad y lactancia. - 1900 personas capacitadas de las prestadoras de servicios de salud públicas y privadas.</p> <p>Evidencia: Numeraria SFS disponible en el portal web, resultados de innovaciones en servicios y productos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Durante los últimos 3 años, se han emitido las siguientes resoluciones que regulan el Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Enero - mayo 2022: 3 resoluciones, una de las cuales establece los criterios para la cobertura de la atención integral de trasplante renal. - 2021: 4 resoluciones, de las cuales una regula la cobertura de las pruebas de detección del COVID-19. - 2020: 9 resoluciones, que establecen regulaciones de cobertura de medicamentos y disponibilidad de camas ante la Pandemia COVID 19. <p>Resultados de implementación de resoluciones que regulan el SFS y SRL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cobertura Integral de Trasplante Renal. Limite 3,500,000 por año. - Reconstrucción mamaria por cáncer. - Pruebas Genéricas BRCA 1 y BRCA 2. - PETs CAM en pacientes con Cáncer u otros diagnósticos. - Instrucción a las ARS para otorgar cobertura medicamentos, este tu medico contratado o no con la ARS. - Código Único de Profesionales de la Salud. - Aumento percapita al Régimen Subsidiado Planes de Pensionados y Jubilados. 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Los resultados de los indicadores relacionados con el comportamiento de las personas durante el 2020-2021:</p> <p>Rotación: 4.05% (2021) y 0.60% (2020) Ausentismo: 9.58% (2021) y 3.15% (2020)</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Evidencia: Reporte de Sistema de Gestión Humana. Las mejoras de procesos registradas en el Sistema de Gestión 2021-2022: 7 mejoras (2021) y 6 mejoras (1er semestre de 2022).</p> <p>Las estadísticas de planes de tratamiento de los riesgos de los procesos 2020-2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgos bajos identificados y tratados: 50 (2021) y 113 (2020). - Riesgos Medios identificados y tratados: 62 (2021) y 124 (2020). - Riesgos Altos identificados y tratados: 20 (2021) y 29 (2020). - Riesgos Muy altos identificados y tratados: no se identificaron. 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Evidencia: Fichas de Mejoras de Procesos. La SISALRIL ha realizado análisis comparativo con diferentes instituciones. En lo adelante las estadísticas de benchlearnig de los últimos 3 años. Enero - mayo 2022: 2 benchmarking, uno de supervisión basada en riesgos con la Superintendencia de Bancos y otro sobre Planificación Estratégica con ARS SENASA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>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>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>2021: 7 benchmarking, de los cuales 5 fueron de Prestación y Gestión de los Productos y Servicios, Gestión de las Quejas y Reclamaciones, y Gestión de las Redes Sociales con ARS Senasa, Ministerio de Administración Pública (MAP), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV) y ARS Reservas; y 2 sobre supervisión basada en riesgos con la Superintendencia de Salud y Chile.</p> <p>Evidencia: Presentaciones de buenas prácticas</p> <p>En la actualidad, la SISALRIL cuenta con 23 acuerdos activos, 2 han expirado, 2 finalizados, 2 inactivos y 7 en proceso de formalización.</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento de los Acuerdos.</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. Fueron digitalizados un total de 385 documentos físicos, los cual se traduce en reducción de uso de papel.</p> <p>Evidencia: Informes y Monitoreo trimestrales.</p> <p>Los resultados obtenidos durante las auditorías internas realizadas durante los últimos dos años se presentan a continuación en términos de cantidad:</p> <p>- Esfuerzo notable: 19 (2021), 7(2020). - Observaciones: 46 (2021), 24 (2020)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>- No conformidad menor (correcciones): 17 (2021), 4 (2020) - No conformidad mayor (acciones correctivas): 27 (2021), 3 (2020) - Riesgos (acciones preventivas): 12 (2021), 9 (2020)</p> <p>La auditoría interna de 2020 está planificada para septiembre.</p> <p>Evidencia: Informes de auditoría 2020-2021. Durante los últimos tres años 2020 - 2022 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. Hemos obtenidos resultados favorables logrando mantener nuestra certificación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de Seguridad de la Información.</p> <p>La OGTIC nos ha otorgado las siguientes certificaciones: NORTIC A5 (2021); NORTIC EI y NORTIC A2 (2020); y NORTIC A3 y NORTIC A4 (2019).</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, sello de certificaciones NORTIC, y foto de la medada de plata PNC.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 2021 fue 87.62%.</p> <p>Evidencia: Informe de ejecución presuestario 2019, 2020, 2021.</p>	<p>No se han realizado mediciones de costo – efectividad.</p>

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.