



## **SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES**

### **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2022 (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Calidad**

**Nicauris Guzmán**  
Coordinadora

**Ariadna Cabrera**  
Secretaria/ Dirección Planificación y Desarrollo

**Melissa Yunes**  
Miembro Dirección  
Planificación y Desarrollo

**Raffi Quero**  
Miembro Dirección Planificación y Desarrollo

**Gabriel Payano**  
Miembro Dirección Planificación y Desarrollo

**Mónica Bello**  
Miembro Dirección de Recursos Humanos

**Lorena Jiménez**  
Miembro Dirección  
de Comunicaciones

**Yoel Bismark Gómez**  
Miembro Dirección de Tecnología de la Información  
y Comunicaciones

**Julio Ponce**  
Miembro Dirección Administrativa

**Diana Zayas**  
Miembro Dirección de Aseguramiento en Salud para  
el Régimen Contributivo

**Santo Domingo  
30 de junio de 2022**

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO:</b> .....	3
<b>I. ASPECTOS GENERALES:</b> .....	4
<b>I.1 MARCO INSTITUCIONAL:</b> .....	4
<b>I.1.1. MISIÓN:</b> .....	4
<b>I.1.2. VISIÓN:</b> .....	4
<b>I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:</b> .....	4
<b>I.1.4. BASE LEGAL:</b> .....	4
<b>I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:</b> .....	6
<b>I.1.6. SERVICIOS:</b> .....	7
<b>I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL:</b> .....	12
<b>II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN:</b> .....	14
<b>2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS:</b> .....	14
<b>2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL:</b> .....	17
<b>2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES:</b> .....	17
<b>2.2.1.1. LIDERAZGO:</b> .....	17
<b>2.2.1.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN:</b> .....	18
<b>2.2.1.3. PERSONAS:</b> .....	18
<b>2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS:</b> .....	19
<b>2.2.1.5. PROCESOS:</b> .....	20
<b>2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS:</b> .....	21
<b>2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES:</b> .....	21
<b>2.2.2.2. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL:</b> .....	21
<b>2.2.2.3. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO:</b> .....	21
<b>III. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS:</b> .....	21
<b>IV. RESUMEN DE PUNTUACIONES:</b> .....	22
<b>V. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA</b> .....	22

## RESUMEN EJECUTIVO:

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) en calidad de ente supervisor y fiscalizador del Seguro Familiar de Salud(SFS) y Seguro de Riesgos laborales(SRL) del Sistema Dominicano de Seguridad Social, se compromete en procurar un ambiente de trabajo seguro, saludable y de calidad para sus servidores públicos y funcionarios a través de un Sistema de Gestión Integral, el cual abarca aspectos de calidad, seguridad de información, seguridad física y salud en el trabajo. Para garantizar el cumplimiento de este cometido, se realizan una serie de acciones, entre las cuales se encuentra el autodiagnóstico institucional, basado en la Guía Modelo CAF del 2020.

El autodiagnóstico CAF es realizado anualmente, con la participación de los miembros del Comité de Calidad. El proceso de introspección y análisis se realiza mediante reuniones de trabajo y levantamientos de información con las unidades de trabajo, para identificar fortalezas y áreas de mejora durante el periodo de evaluación correspondiente.

Durante el desarrollado de la autoevaluación del 2021, algunas de las principales fortalezas identificadas fueron: revisión periódica de la misión, visión, valores; formulación del plan estratégico institucional 2021-2024 y sus respectivos planes operativas; el Sistema de Gestión cuenta con certificaciones en las normas ISO 9001 e ISO 27001 y con las NORTIC E1, A2, A3, A4, A5, A6, A7; disponemos de un catálogo de servicios, cuyos estándares son medidos periódicamente; se realizan acuerdos con los grupos de interés relevantes; se realizan encuestas de medición del servicio dirigido a los ciudadanos clientes y encuestas de clima laboral. Entre las áreas de mejora podemos mencionar: no fueron implicados a todos los grupos de interés en la revisión de la misión, visión y valores; no se ha actualizado el manual de cargos; no se mide la cobertura positiva y negativa por los medios de comunicación.

Finalmente, se presentan las lecciones aprendidas durante el proceso. De esta manera se exponen cuáles fueron las experiencias, aprendizajes y desafíos que se presentaron, para la Institución dar continuidad a su compromiso con la calidad y la mejora continua, en referencia al Modelo CAF.

## I. ASPECTOS GENERALES:

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL:

#### I.1.1. MISIÓN:

Garantizar a la población la protección del aseguramiento en salud y riesgos laborales en condiciones de calidad, equidad y sostenibilidad, actuando en representación del Estado Dominicano en la regulación, supervisión, conciliación y arbitraje, así como en la formulación de propuestas técnicas.

#### I.1.2. VISIÓN:

Ser una Institución líder en la garantía del derecho de la población a la protección en salud y riesgos laborales, en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

#### I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:

- Integridad
- Solidaridad
- Compromiso
- Excelencia
- Equidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo

#### I.1.4. BASE LEGAL:

El marco legal regulatorio de esta Superintendencia lo constituye la Ley 87-01 y normas complementarias, las cuales detallamos a continuación:

##### Leyes:

- Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, de fecha 09 de mayo del año 2001.
- Ley No.188 que introduce modificaciones a la Ley No.87-01, de fecha 9 de agosto del año 2007.
- Ley No.177-09 que otorga la amnistía a todos los empleadores públicos y privados con atrasos en las cotizaciones al SDSS y que introduce modificaciones a la Ley 87-01, de fecha 22 de junio 2009.
- Ley No. 42-2001, Ley General de Salud, de fecha 8 de marzo del año 2001 Otras leyes, decretos, reglamentos y normativas relacionadas con el ejercicio de sus funciones.

### Decretos:

- Decreto No. 342-09 de fecha 28 de abril del 2009, que crea Plan de Servicios de Salud Especial y Transitorio para Pensionados y Jubilados y sus modificaciones mediante los Decretos No. 213-10 y No. 327-11.
- Normativa sobre el Funcionamiento del Comité Interinstitucional.

### Reglamentos:

- Reglamento sobre el Seguro Familiar de Salud y el Plan Básico de Salud'
- Reglamento del Seguro de Riesgos Laborales.
- Reglamento para la Organización y Regulación de las ARS.
- Reglamento para el Control de los medicamentos del Plan Básico de Salud.
- Reglamento sobre Aspectos Generales de Afiliación al Seguro Familiar de Salud Régimen o Contributivo.
- Reglamentos para la prescripción y Dispensación de Medicamentos Ambulatorios en el SDSS.
- Reglamento de infracciones y Sanciones al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales.
- Reglamento de Subsidios por Maternidad y Lactancia.
- Reglamento sobre Subsidios por Enfermedad Común.
- Reglamento Operativo de la SISALRIL.
- Reglamento sobre el Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud.
- Reglamento del Comité Nacional de Honorarios Profesionales.
- Reglamento de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados.
- Reglamento Interno del Consejo Nacional de Seguridad Social.
- Reglamento que establece Normas y Procedimientos para las Apelaciones ante el Consejo Nacional de Seguridad Social.
- Reglamento del Régimen Subsidiado del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Reglamento del Subsidio por Discapacidad Temporal.
- Reglamento de la Tesorería de la Seguridad Social.

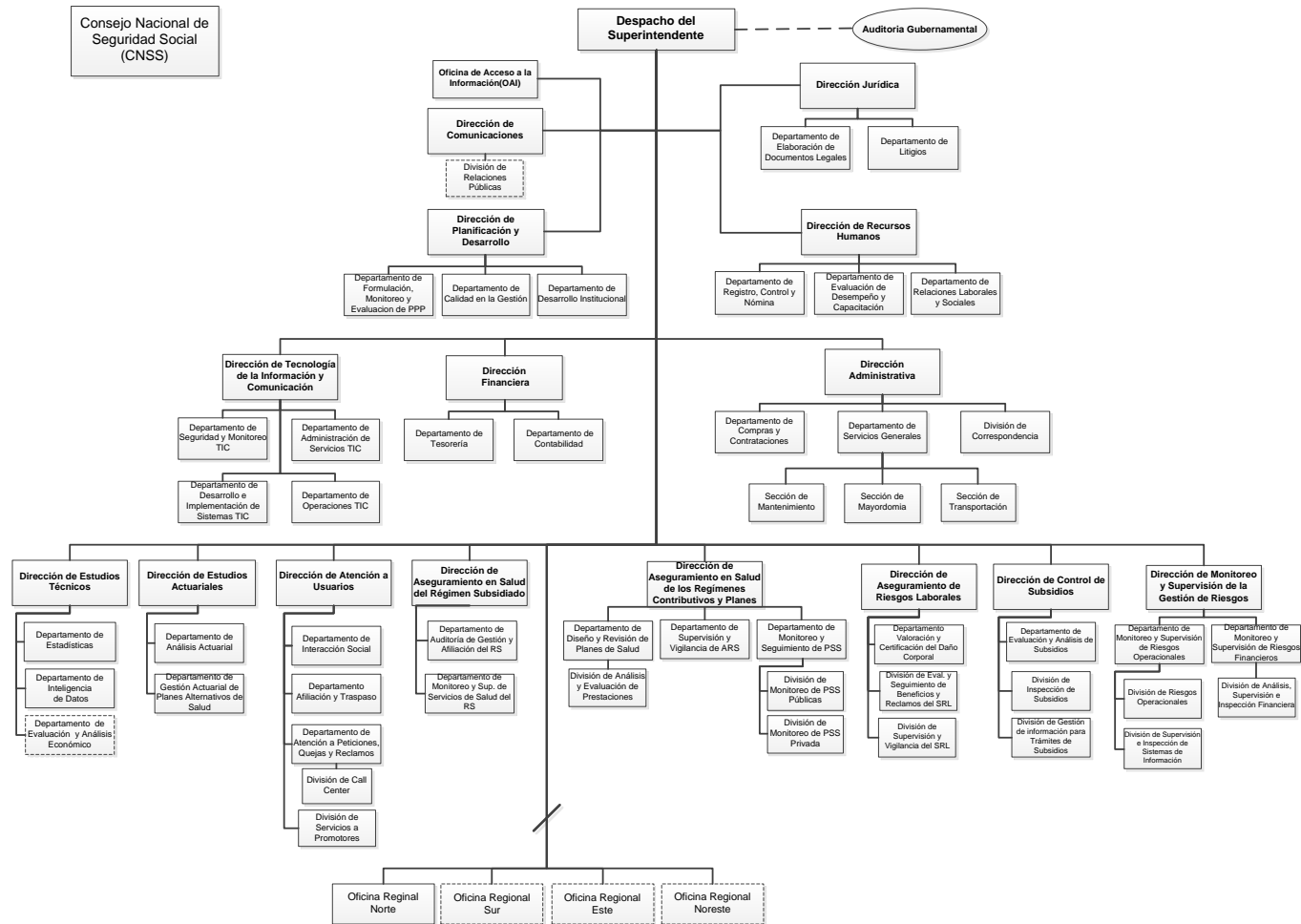
### Normativas:

- Normativa sobre los Accidentes en Trayecto.
- Normativa sobre Contratos de Gestión entre ARS y PSS.
- Normativa sobre Accidentes de Tránsito (FONAMAT)
- Normativa sobre Planes Alternativos de Salud.
- Normativa sobre el Funcionamiento del Comité Interinstitucional.



## I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

### SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES (SISALRIL) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



### 1.1.6. SERVICIOS:

En este apartado se detallan los productos y Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.

Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
<b>Supervisión y Vigilancia / Control y Fiscalización</b>		
<b>Supervisiones realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).</b>	Verificar el cumplimiento de las ARS e IDOPPRIL; en torno a la correcta administración de los recursos económicos, observando la preservación del sostenimiento financiero del sistema, la gestión y el establecimiento de controles de calidad sobre los procesos administrativos y operativos; así como el adecuado otorgamiento de las prestaciones de los servicios, con miras a identificar oportunidades de mejora para garantizar los derechos de los afiliados, de acuerdo a los principios y beneficios que les reconoce la Ley 87-01 y sus normas complementarias.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).  Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).
<b>Supervisiones financieras realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y a la Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).</b>	Garantizar el cumplimiento de la Resolución Administrativa 198-2014 Sobre Acreditación y Registro de las Firmas de Auditores Externos, para fines de evaluar el nivel de conocimiento del Contador Público Autorizado con relación a la Ley 87-01 y sus normas complementarias, versus el proceso de fiscalizar a las ARS y el IDOPPRIL. Aplica para nuevas solicitudes y/o renovaciones de registro.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).  Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).
<b>Visitas de seguimiento a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).</b>	Acompañar a las Prestadoras de Servicios de Salud para establecer mecanismos de interacción continua, garantía de calidad y verificación del cumplimiento de los acuerdos sostenidos entre las PSS y las Administradoras de Riesgos de Salud, en relación a las oberturas establecidas en el Plan Básico de Salud (PBS/PDSS) conforme lo establece la Normativa de Contratos de Gestión y otras regulaciones vigentes.	A las PSS que tienen relación contractual con las ARS.
<b>Regulación</b>		
<b>Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS.</b>	Efectuar la evaluación, aprobación y registro de los planes alternativos de salud sometidos por las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), para su comercialización, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 87-01 y sus normas complementarias vigentes.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).
<b>Administración de los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común</b>		
<b>Pago de las solicitudes de Subsidios por Maternidad</b>	Dar cumplimiento al artículo 132 de la Ley 87-01 otorgando el pago en dinero a la trabajadora afiliada al Régimen Contributivo, equivalente a 14 semanas de salario cotizante otorgado durante el período de Descanso por Maternidad.	Afiliadas del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
<b>Pago de las solicitudes de Subsidios Lactancia</b>	Dar cumplimiento al artículo 132 de la Ley 87-01 otorgando el pago en dinero para los hijos menores de un (1) año de las trabajadoras afiliadas al Régimen Contributivo que perciban un salario menor o igual a tres (3) salarios mínimos nacionales.	Afiliadas del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
<b>Pago de las solicitudes de Subsidios Enfermedad Común.</b>	Dar cumplimiento al artículo 131 de la Ley 87-01 otorgando la prestación en dinero que recibe el trabajador(a) afectado(a) por una discapacidad temporal ocasionada por enfermedad común, accidente no laboral y/o discapacidad ocasionada por el estado en embarazo.	Afiliados(as) del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
<b>Certificaciones sobre solicitudes de subsidios.</b>	Emisión de un documento certificando las informaciones relacionadas a los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común.	A todos los beneficiarios de los subsidios.
<b>Atención y Servicios</b>		
<b>Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos.</b>	Garantizar el cumplimiento de la Resolución Administrativa 198- 2014 Sobre Acreditación y Registro de las Firmas de Auditores Externos, para fines de evaluar el nivel de conocimiento del Contador Público Autorizado con relación a la Ley 87-01 y sus normas complementarias, versus el proceso de fiscalizar a las ARS y el IDOPPRIL. Aplica para nuevas solicitudes y/o renovaciones de registro.	Firmas de auditores y CPA registrados en el Instituto de Contadores de la Republica Dominicana ICPARD
<b>Acreditación y/o renovación de licencias de promotores.</b>	Garantizar el cumplimiento al Artículo No. 15 del Reglamento de las ARS para evaluar el nivel de conocimiento que posee el promotor con relación a la Seguridad Social, la Ley 87-01 y sus normas complementarias con el objetivo de promocionar planes de salud. Esto aplica para nuevas emisiones y/o recertificaciones de carné.	Toda persona interesada en acreditarse vinculado al SDSS.
<b>Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común.</b>	Informar al afiliado el estatus de la solicitud del subsidio.	A todos los trabajadores y trabajadoras.
<b>Investigación de Traspasos notificados vía UNIPAGO.</b>	Investigar los traspasos objetados en UNIPAGO por condición de enfermedad, como lo establece la Resolución 154-08, para ello se revisan los consumos de las prestaciones de salud del núcleo familiar, se realizan entrevistas al afiliado con relación a la enfermedad notificada y en algunos casos si amerita, se entrevista al médico tratante.	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social que solicitan traspasos de ARS.
<b>Asignación Usuario de Traspaso</b>	Se capacita a los empleados seleccionados por las ARS para realizar traspasos de ARS	Empleados de las ARS para realizar traspasos
<b>Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura.</b>	Ofrecer información sobre subsidios, afiliación, cobertura, estatus de los casos y sobre riesgos laborales.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.



Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
<b>Investigación de Traspasos por Alto Costo y/o Cirugía pendiente.</b>	Investigar los traspasos de afiliados con condición de enfermedad que no fueron objetados oportunamente vía UNIPAGO conforme a lo establecido en la Resolución 154-08. Para realizar la investigación, se consultan consumos de las prestaciones de salud del núcleo familiar, entrevistas al afiliado con relación a la enfermedad padecida o el procedimiento pendiente y en algunos casos si amerita, se entrevista al médico tratante.	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social que solicitan traspasos de ARS.
<b>Cobertura PDSS (negación).</b>	Revisar la prestación de salud solicitada para validar si tiene cobertura en el Plan Básico de Salud y de ser así se tramita con la ARS correspondiente.	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.
<b>Investigación de afiliación y/o traspaso irregular.</b>	Al afiliado solicitar la investigación, se le toman los datos caligráficos y se procede a investigar conforme a lo contenido en la Resolución 154-08 que regula el proceso de traspaso entre ARS.	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.
<b>Centro de atención de llamadas (Call Center).</b>	Ofrecer información sobre subsidios, afiliación, cobertura, estatus de los casos y sobre riesgos laborales. Y sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social en general.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
<b>Capacitación a empleadores, afiliados, PSS y ARS sobre SFS y SRL.</b>	Realizar actividades de formación que permitan a las empresas, trabajadores afiliados, Prestadores de Servicios de Salud y ARS conocer sobre el Seguro Familiar de Salud y Seguro de Riesgos Laborales para la garantía de sus prestaciones, basado en el conocimiento de derechos y deberes.	Empleadores, Afiliados, PSS y ARS.
<b>Atención a Preguntas, Quejas y Reclamos, recibidos en forma directa o predominantemente por vía de la DIDA.</b>	Dar respuesta a inquietudes de parte de las personas afiliadas, empleadores, Prestadores de Servicios de Salud y de las Administradoras de Riesgos de Salud, sobre dudas o solicitudes relacionadas con afiliación, traspasos, oportunidad de pagos, denegación de coberturas, dificultades de trámites, y otros aspectos relacionados con el Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS. Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).
<b>Quejas e inconformidades para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL).</b>	Cuando el afiliado no esté conforme con la calificación de la contingencia o el reconocimiento de su origen laboral, el otorgamiento de las prestaciones a la salud o las prestaciones en dinero del Seguro de Riesgos Laborales que haya reclamado a la entidad gestora o requiera información sobre el proceso de certificación de la discapacidad, siempre tendrá el derecho a requerir o demandar información, orientación y/o presentar su queja o inconformidad a la SISALRIL.	Usuarios del Seguro de Riesgos Laborales.
<b>Respuesta a las Solicitudes y Casos (Gestión de Cobro por incumplimiento de Plazo).</b>	Es el requerimiento interpuesto por algún PSS, cuando una ARS no le realiza el pago de los servicios reportados en el período correspondiente.	Dirigido a los Prestadores de Servicios de Salud (PSS).

Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
<b>Respuesta a las Solicitudes y Casos (Revisión de cuenta clínica).</b>	Es el requerimiento interpuesto por la DIDA o el usuario, cuando su copago excede el establecido por ley.	Dirigido a Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).  A todos los Afiliados del Régimen Contributivo del SFS.
<b>Respuesta a las Solicitudes y Casos (Conciliación Arbitraje).</b>	Es el requerimiento interpuesto por una PSS o ARS, cuando se presenta discrepancia respecto a una objeción o glosa que no ha podido ser dirimida por las partes en las primeras instancias de conciliación.	Dirigido a prestador de Servicio de Salud (PSS) / Administradora de Riesgos de Salud (ARS).
<b>Atención a usuarios al Régimen Subsidiado y Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados.</b>	El servicio de Atención a Usuarios al Régimen Subsidiado y Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados, servicio en el cual recibimos presentación de quejas ya sea Negación de Procedimientos, Medicamentos, Material de Osteosíntesis, Identificación de Prestadoras de Servicios de Salud, presentación y / o Negación de Reembolso, Discrepancia entre ARS y PSS.	Dirigido a afiliados al Régimen Subsidiado y al Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados y prestadoras de servicios de salud.  Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).
<b>Oficina Virtual SISALRIL</b>		
<b>Solicitud de Usuario Principal, en la Oficina Virtual.</b>	Para solicitar el registro de Usuarios Principal vinculado a una entidad.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
<b>Carga de Esquemas (ARS / IDOPPRIL)</b>	Modulo destinado para la carga de los diferentes esquemas de información remitidos por las ARS / IDOPPRIL.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).  Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).
<b>Asistencia Técnica a las ARS / IDOPPRIL, para la carga de Esquemas.</b>	Modulo destinado para asistir a las ARS / IDOPPRIL ante cualquier inconveniente técnico durante el proceso de carga de informaciones.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).  Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).
<b>Consulta Prestadoras de Salud.</b>	Es una consulta ubicada en la Oficina Virtual de la SISALRIL, la cual ofrece el listado de las Prestadoras de Servicios de Salud.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
<b>Consulta de Coberturas del PDSS.</b>	Es una consulta ubicada en la Oficina Virtual de la SISALRIL, para consultar las Coberturas del Plan de Servicio de Salud (PDSS)	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
<b>Consulta y Seguimiento de solicitud de talleres (Capacitación a empleadores y afiliados sobre SFS y SRL.)</b>	Es una consulta ubicada en la Oficina Virtual de la SISALRIL, para consultar las inscripciones realizadas a talleres.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.

Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
<b>Consulta Certificaciones de Discapacidad.</b>	Es una herramienta para consultar las certificaciones emitidas por la Comisión Técnica de la Discapacidad (CTD-SRL). Ofrece el porcentaje de discapacidad certificado, la fecha y el número de la certificación.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
<b>Consultas de Subsidios Para consultar Subsidios por Maternidad y Lactancia. Para consultar Subsidios por Enfermedad Común. Seguimiento a las solicitudes de Subsidio por Lactancia Extraordinaria</b>	Es una consulta localizada en la Oficina Virtual de la SISALRIL, la cual ofrece el estatus de las solicitudes de Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común.	A todos los afiliados del Régimen Contributivo del SFS.
<b>Consulta de Estados Financieros ARS/IDOPPRIL.</b>	Es una consulta localizada en la Oficina Virtual de la SISALRIL, la cual ofrece las estadísticas de los Estados de Beneficios y los Beneficios acumulados por ARS, auditados con los ajustes recomendados por los Auditores Externos acreditados en SISALRIL. Además ofrece las informaciones del Estado de Situación de las ARS por períodos.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
<b>Consulta Planes Alternativos de Salud.</b>	Es una consulta localizada en el Portal Web y la Oficina Virtual de la SISALRIL, la cual ofrece las informaciones sobre las afiliaciones de los Planes Complementarios y Voluntarios de Salud. También ofrece las informaciones de tarifas, coberturas, Contratos de Aseguramiento y Prima Aprobada de éstos Planes Alternativos de Salud.	A todos los Afiliados del Régimen Contributivo del SFS.
<b>Consulta de Afiliación.</b>	Esta consulta ésta ubicada en la Oficina Virtual de la SISALRIL, la cual ofrece los servicios a los afiliados del Régimen Contributivo el estatus de afiliación en el Seguro Familiar de Salud (SFS), el nombre de la ARS a que pertenece, sus dependientes registrados en el Núcleo Familiar y la cantidad de cotizaciones consecutivas.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
<b>Consulta Promotores.</b>	Es una consulta que ofrece el listado de los Promotores de Salud físicos y morales acreditados, el estado de la licencia, la fecha de acreditación, fecha de vencimiento y la fecha de renovación de la licencia de los Promotores de Salud.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
<b>Consulta de Traspasos.</b>	Es una consulta ubicada en la Oficina Virtual de la SISALRIL, la cual ofrece el estatus de su traspaso solicitado, desde una ARS origen a una ARS destino.	A los afiliados del Régimen Contributivo que hayan solicitado o realizado un traspaso de ARS.
<b>Consulta de Seguimiento a las Solicitudes de Atención al Usuario.</b>	Es una consulta para realizar y dar seguimiento a las solicitudes de atención como Usuario del SFS y SRL	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL:

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
<b>1. Afiliación universal al SFS y al SRL</b>	<p>1.1 Contribuir en la afiliación del 100% de la población al Seguro Familiar de Salud, incluyendo los pensionados y jubilados, y los sectores o grupos vulnerables, en cumplimiento con el marco legal vigente.</p> <p>1.2 Contribuir en la afiliación del 90% de la población, económicamente activa y ocupada del mercado laboral, al Seguro de Riesgos Laborales.</p>
<b>2. Reducción del gasto de bolsillo en salud de los afiliados</b>	<p>2.1 Reducir a un 25% el gasto familiar de bolsillo en salud, mejorando el acceso y la cobertura del Plan Básico de Salud del SFS, garantizando la continuidad de cobertura del PBS ante movimientos entre regímenes de financiamiento, y propiciando una gestión de autorización oportuna en el marco del SRL para disminuir los copagos de los afiliados.</p>
<b>3. Servicio oportuno y de calidad a los usuarios</b>	<p>3.1 Apoyar las funciones del Ministerio de Salud para que al menos el 60% de los Prestadores de Servicios de Salud Públicos y Privados se encaminen hacia una cultura de calidad institucional y de la atención del afiliado.</p> <p>3.2 Apoyar a las ARS en el proceso de establecimiento de una cultura de calidad y gestión de riesgos en salud.</p> <p>3.3 Propiciar la conformación y contratación de al menos el 60% de los Prestadores de Servicios de Salud (públicos y privados), mediante redes integradas de atención y de gestión de riesgos en salud.</p> <p>3.4 Alcanzar un nivel general de satisfacción de los usuarios igual o superior al 90%, brindando un servicio oportuno y de calidad, mediante la gestión integral y efectiva de la respuesta a las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios.</p> <p>3.5 Reducir a treinta (30) días laborables el procesamiento de las solicitudes de subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común, mediante la mejora y simplificación de los sistemas desde el registro hasta el proceso para el otorgamiento de subsidios.</p> <p>3.6 Mantener menor que uno (1) el coeficiente de la suficiencia del fondo de subsidios para lograr un equilibrio financiero y la garantía del servicio.</p>
<b>4. Fortalecimiento de los procesos de Regulación, Supervisión, Conciliación y Control</b>	<p>4.1 Emitir y dar seguimiento a la implementación del 100% de las normativas e iniciativas que fortalezcan los procesos de regulación, supervisión, conciliación y control.</p> <p>4.2 Lograr que al menos el 80% de PSS contratadas por las ARS cumplan con las normativas y regulaciones del SFS.</p> <p>4.3 Implementar en 100% el Plan Piloto para la Supervisión basada en Riesgos.</p>

## EJES ESTRATÉGICOS

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### **5. Fortalecimiento de los mecanismos de obtención, procesamiento y divulgación de información sobre el SFS y el SRL**

5.1 Divulgar a través de los medios digitales y los sectores sociales establecidos, el 100% de la información Estadística producida sobre el SFS y el SRL, que cumpla con las legislaciones vigentes sobre Ley de acceso a la información pública y la Resolución que clasifica la Información de la SISALRIL; apoyando la producción y gestión de conocimientos sobre el aseguramiento y el financiamiento en salud y riesgos laborales.

### **6. Fortalecimiento institucional**

6.1 Mantener por encima del 90% la calificación promedio de la SISALRIL en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.

6.2 Implementar en un 100% la Estructura Organizativa aprobada con el fin de apoyar la gestión estratégica y operativa de la SISALRIL.

6.3 Digitalizar, mejorar y/o simplificar el 100% de los procesos identificados para apoyar la gestión estratégica y operativa de la SISALRIL.

6.4 Alcanzar un nivel general de satisfacción y bienestar de los colaboradores igual o superior al 85%, gestionando integralmente las políticas de recursos humanos e implementando estrategias de desarrollo organizacional.

6.5 Disminuir a 10% la brecha de competencias de los colaboradores con el fin de apoyar la gestión estratégica y operativa de la SISALRIL.

## II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN:

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS:

- La SISALRIL revisa periódicamente su misión y visión y valores. En el 2016, nuestra filosofía institucional fue renovada tomando como base las facultades que la ley 87-01 nos atañe, objetivos estratégicos y el contexto de la organización. En el 2020, se revisó la filosofía institucional y la misma se mantuvo sin cambios.
- Se ha formulado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 considerando 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.
- Anualmente son definidos los POAs de todas las áreas funcionales de la institución, considerando 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.
- Nuestro Sistema de Gestión cuenta con certificaciones en las normas ISO 9001 e ISO 27001, el autodiagnóstico del modelo CAF es realizado anualmente y contamos con otras certificaciones como las NORTIC E1, A2, A3, A4, A5, A6, A7; asegurando con esto una adecuada gestión de los procesos institucionales y los resultados esperados.
- Al diseñar nuevas normativas para regular el Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL), se realizan reuniones con los grupos de interés relevantes, con el objetivo de socializar y llegar a un consenso sobre los cambios a ser implementados. Tenemos disponible en nuestra página web un foro institucional en donde se van planteando temas y se generan debates sobre los mismo en busca de soluciones y mejora de la gestión institucional.
- La Institución 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.
- La SISALRIL cuenta con un buzón de sugerencias interno en donde los empleados pueden realizar sus aportaciones de sugerencias para la mejora de los procesos

internos. También existen comités conformados por colaboradores con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los temas que les correspondan y apoyar la toma de decisiones.

- 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. Durante la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se identificaron los socios claves o partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas para ser consideración durante la definición del marco estratégico institucional. Una vez definidas las iniciativas estratégicas, se analiza la necesidad de establecer acuerdos y alianzas de colaboración mutua con los socios claves identidades, para el logro de los objetivos establecidos.
- Contamos con un portal web en donde se presentan información actualizada sobre las actividades y funciones de la institución, este contiene un subportal de transparencia en donde se actualiza mensualmente las informaciones de carácter público de la institución. 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. También, tenemos un foro virtual de la SISALRIL como un canal de intercambio de información con los ciudadanos.
- Tenemos una Oficina Virtual en donde los usuarios/prestadores de servicios de salud/ ARS/ IDOPPRIL, pueden registrar reclamaciones, consultar del estatus de afiliación, consultar subsidios, prestadoras institucionales, carga de imágenes de solicitudes de subsidios, consulta de trasposos, consulta planes alternativos de salud, consulta estados financieros de las ARS, entre otros. Nuestra Oficina Virtual cuenta con perfiles establecidos por tipo de usuario para asegurar la disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Hemos desarrollado diferentes canales internos de difusión del conocimiento y la información. Durante el 2021, se ha rediseñado la Intranet Institucional, a través del mismo, los colaboradores tienen acceso a la información y el conocimiento relacionado con sus tareas y objetivos, así como, el acceso a las aplicaciones establecidas de acuerdo a su perfil. Diariamente, se envían vía correo electrónico, resúmenes de prensa con los temas del sector salud. Mensualmente, se publica un boletín informativo, con las diferentes actividades y eventos institucionales dirigido a todos los servidores. También se publican las informaciones en el mural institucional, para el personal que no tiene acceso a las TIC.
- La Institución 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. Dichos estándares son monitoreados y medidos periódicamente.

- La SISALRIL ha desarrollado sistemas informáticos que apoyan la virtualización de los servicios institucionales con el objetivo de mejorar los servicios que ofrecemos. Ejemplo de esto son los exámenes de acreditación como promotor de salud y firma de auditores externos de forma virtual y las capacitaciones para la Asignación de Usuarios de Traspasos vía TEAMS. Actualmente se está desarrollando un Sistema de procesamiento y pago de los subsidios.
- Contamos con un Mapa de procesos en donde se identifican y se representan las interrelaciones entre los mismos y los grupos de interés; las actividades, elementos (entradas, actividades, salidas) y características de los mismos son documentados en fichas de procesos basándose en herramientas como el SIPOC para la descripción de los mismos. La información de todos los procesos es revisada periódicamente acorde a lo establecido en los procedimientos y políticas del Sistema de Gestión. Actualmente, se encuentra en proceso de implementación un módulo de desarrollo interno que contempla la identificación, mapeo y gestión de los procesos internos.
- 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.
- 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. Los borradores de resoluciones de la SISALRIL son publicados en Consulta Pública y se presentan a los grupos de interés relevantes previo su emisión.
- Todos los años es realizada una encuesta de clima organizacional, para evaluar el grado de satisfacción de los colaboradores de la SISALRIL e implementar acciones de mejora.
- A mediados del 2021, la SISALRIL desarrolló por primera vez un Programa de Responsabilidad Social orientado a apoyar la sostenibilidad social, ambiental y económica de las generaciones presentes y futuras, tomando como base regulaciones nacionales e internacionales tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Norma ISO 26000:2010, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), entre otros. En el 2022, se evaluó la percepción de los ciudadanos/clientes con relación a las acciones de responsabilidad realizadas por la institución.



- De manera periódica, se realiza una encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos/clientes, cuyos resultados sirven de insumo a la mejora de los servicios y productos. Además, contamos con un buzón de sugerencias en donde los usuarios pueden evaluar nuestros servicios y documentar oportunidades de mejora.

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL:

### 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES:

#### 2.2.1.1. LIDERAZGO:

**Subcriterio 1.1.** Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

- **Área de Mejora 1.1.1:** No fueron implicados todos los grupos de interés en su revisión.
- **Área de Mejora 1.1.2:** No fueron implicados todos los grupos de interés en su revisión.
- **Área de Mejora 1.1.3:** No fueron implicados todos los grupos de interés en su revisión.

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

- **Área de Mejora 1.2.1:** No se ha actualizado el manual de cargos.
- **Área de Mejora 1.2.6:** No se cuenta con una política de Comunicación Institucional.
- **Área de Mejora 1.2.7:** No se ha desarrollado una metodología para la gestión de proyectos.

**Subcriterio 1.3.** Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

- **Área de Mejora 1.3.1:** No se ha desarrollado una metodología para la gestión de proyectos.

- **Área de Mejora 1.3.3:** No se cuenta con una política de Comunicación Institucional.

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

- **Área de Mejora 1.4.5:** No han sido documentado las mesas de trabajo para tratar temas puntuales.
- **Área de Mejora 1.4.7:** No se cuenta con una Política de Comunicación Institucional.

### 2.2.1.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN:

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

- **Área de Mejora 2.1.2:** No se ha desarrollado una metodología para el levantamiento de las necesidades de los grupos de interés.

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

- **Área de Mejora 2.3.1:** No se ha desarrollado una metodología para la gestión de proyectos.

### 2.2.1.3. PERSONAS:

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

- **Área de Mejora 3.1.4:** El Manual de Cargos no ha sido aprobado por el MAP.
- **Área de Mejora 3.1.6:** No se ha documentado el monitoreo de los acuerdos de desempeño.

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

- **Área de Mejora 3.2.2:** No se elaboran planes individuales de desarrollo.
- **Área de Mejora 3.2.4:** No se elaboran planes individuales de desarrollo.

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

- **Área de Mejora 3.3.3:** No está conformada la Asociación de Servidores Públicos.
- **Área de Mejora 3.3.4:** No se ha documentado el monitoreo de los acuerdos de desempeño.
- **Área de Mejora 3.3.6:** No se ha desarrollado una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### 2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS:

**Subcriterio 4.1.** Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- **Área de Mejora 4.1.1:** No existe una metodología integral definida para la identificación, el monitoreo y seguimiento de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
- **Área de Mejora 4.1.2:** No existe una metodología integral definida para la identificación, el monitoreo y seguimiento de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
- **Área de Mejora 4.1.3:** No existe una metodología integral definida para la identificación, el monitoreo y seguimiento de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
- **Área de Mejora 4.1.4:** No existe una metodología integral definida para la identificación, el monitoreo y seguimiento de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
- **Área de Mejora 4.1.5:** No se utilizan criterios de responsabilidad social cuando se trata de contratación pública.

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

- **Área de Mejora 4.2.2:** No se ha desarrollado una metodología para el levantamiento de las necesidades de los grupos de interés.

**Subcriterio 4.3.** Gestionar las finanzas.

- **Área de Mejora 4.3.4:** No se tiene un Sistema de Gestión Financiera moderno.
- **Área de Mejora 4.3.5:** No se tiene un Sistema de Gestión Financiera moderno.

**Subcriterio 4.5.** Gestionar las tecnologías.

- **Área de Mejora 4.5.2:** No se evalúa el costo - efectividad de las tecnologías usadas.

**Subcriterio 4.6.** Gestionar las instalaciones.

- **Área de Mejora 4.6.1:** No se cuenta con una política de mantenimiento de las instituciones.
- **Área de Mejora 4.6.3:** La institución no posee políticas y/o procedimientos del ciclo de vida de los activos fijos de la Institución.
- **Área de Mejora 4.6.4:** No se cuenta con facilidades de las instalaciones a disposición de la comunidad local.
- **Área de Mejora 4.6.5:** No se cuenta con una política de mantenimiento de las instalaciones.

**2.2.1.5. PROCESOS:**

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

- **Área de Mejora 5.2.3:** No han sido tomadas todas las medidas de accesibilidad de personas con discapacidad y/o vulnerabilidad.
- **Área de Mejora 5.2.4:** No contamos con horarios de apertura flexibles, ni documentos en varios formatos: distintos idiomas, Braille, tabloncillos de noticias en formato de audio.

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

- **Área de Mejora 5.3.3:** No han sido documentado las mesas de trabajo para tratar temas puntuales.

## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS:

### 2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES:

**Subcriterio 6.2.** Mediciones de Rendimiento en relación a:

- **Área de Mejora 6.2.2.6:** No se mide el tiempo de espera en las áreas de atención.

### 2.2.2.2. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL:

**Subcriterio 8.2.** Mediciones del rendimiento organizacional.

- **Área de Mejora 8.2.3:** No se mide la cobertura positiva y negativa por los medios de comunicación.

### 2.2.2.3. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO:

**Subcriterio 9.2.** Resultados internos: nivel de eficiencia.

- **Área de Mejora 9.2.9:** No se han realizado mediciones de costo – efectividad.

## III. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS:

Las conclusiones, retos y lecciones aprendidas durante el ejercicio del autodiagnóstico institucional 2022, se presentan en lo adelante:

- La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales ha venido desarrollando diversas iniciativas internas para el fortalecimiento institucional, con la participación de los colaboradores y algunos grupos de interés relevantes.
- La Pandemia Covid 19 ha afectado en gran medida la continuidad de diversas actividades institucionales tales como: reconocimientos al personal destacado, socialización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la participación de los grupos de interés, actividades conmemorativas y de responsabilidad social, entre otras. De igual forma, ha reducido el nivel de participación a las actividades, así como la generación de evidencias, debido a que la mayoría de las reuniones se realizan vía remota.
- La recolección de los resultados de indicadores establecidos por el CAF, se encuentran dispersos por las áreas responsables de medición, lo cual dificulta la obtención de la información.

- La revisión de la totalidad de la institución siempre representa un desafío. Existe la necesidad de desarrollar una metodología de recolección de evidencias y de resultados de indicadores, que facilite el proceso y contribuya a la continuidad del autodiagnóstico institucional.

#### IV. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Crterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<i>1: Liderazgo (140 puntos)</i>	116	125
<i>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</i>	128	135
<i>3: Personas (100 puntos)</i>	86	95
<i>4: Alianzas (100 puntos)</i>	83	95
<i>5: Procesos (120 puntos)</i>	100	110
<i>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</i>	82	85
<i>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</i>	85	90
<i>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</i>	72	85
<i>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</i>	74	85
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>827</b>	<b>905</b>

#### V. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA