



**Informe de Resultados**  
**Plan de Mejora CAF 2022**  
Superintendencia de Salud  
y Riesgos Laborales

30 de junio de 2022





## Contenido

1	¿Quiénes somos? .....	3
2	Objetivos Generales .....	4
3	Filosofía institucional .....	4
4	Política integral del Sistema de Gestión.....	5
5	Objetivo .....	6
6	Antecedentes .....	6
7	Resultados .....	6
8	Evidencias.....	15

## 1 ¿Quiénes somos?

La SISALRIL es una entidad estatal, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, dotada de un personal técnico y administrativo altamente calificado; la cual, a nombre y representación del Estado Dominicano, ejerce las siguientes funciones:

- Dictar normas reguladoras del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en su área de incumbencia.
- Velar por el estricto cumplimiento de la ley 87-01 y sus normas complementarias.
- Proteger los intereses de los afiliados al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales.
- Autorizar el funcionamiento de las Administradoras de Riesgos de Salud; ejercer su supervisión, control y fiscalización, e imponer sanciones cuando incumplan sus obligaciones.
- Vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- Supervisar el pago puntual a las ARS y de éstas a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).
- Contribuir al fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud.
- Ejercer la supervisión, control y monitoreo del Seguro de Riesgos Laborales.
- Fungir como árbitro conciliador entre las ARS y las PSS.
- Conocer de los recursos interpuestos por los afiliados al Seguro de Riesgos Laborales con motivo de la negación de prestaciones como consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o la demora en otorgarlas.
- Resolver en primera instancia y dentro de su área de influencia, las controversias relativas a la aplicación de la Ley y sus reglamentos, que se susciten entre ARS y PSS; así como, entre patronos y asegurados.

## 2 Objetivos Generales

De acuerdo a la misión institucional que le confiere la Ley 87-01 en su artículo 175, los objetivos generales de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales son:

1. Proteger los intereses de los afiliados al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales.
2. Velar por el equilibrio financiero del sistema en su área de competencia.
3. Vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Riesgos de Salud y la Administradora de Riesgos Laborales.
4. Contribuir con el fortalecimiento y desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) mediante acciones propias y a través de iniciativas propuestas a la ponderación del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

## 3 Filosofía institucional



### 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.

### 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.

### Valores

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

1. Nuestra **INTEGRIDAD** se refleja haciendo lo correcto en todo momento y en cada circunstancia.
2. Nuestro mayor **COMPROMISO** es defender los derechos de los afiliados.

3. Procuramos la **EXCELENCIA** gestionando nuestros procesos con calidad, innovación y mejora continua.
4. Actuamos con **EQUIDAD** en nuestras decisiones garantizando a cada quien lo que corresponde según sus derechos y méritos.
5. Ejercemos la función pública con **TRANSPARENCIA** rindiendo cuentas a la sociedad de lo que hacemos.
6. **TRABAJAMOS EN EQUIPO** aunando esfuerzos para alcanzar nuestros objetivos
7. Mostramos **SOLIDARIDAD** al reconocer las necesidades de los demás y actuar en consecuencia.

#### 4 Política integral del Sistema de Gestión

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) en calidad de ente supervisor y fiscalizador del SFS y SRL del SDSS, se compromete en velar por el cumplimiento del control interno, así como 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.

Dirigiendo nuestras acciones bajo los siguientes principios fundamentales:

- **Mostramos transparencia en nuestras acciones**, apegándonos al cumplimiento de las disposiciones legales, decretos y/o normativas del país, cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y de nuestro sistema de gestión integral.
- **Damos respuesta oportuna y satisfactoria**, respetando los tiempos establecidos, canalizando las solicitudes de los afiliados y tomando las medidas necesarias para garantizar en nuestro sistema de gestión, la preservación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- **Garantizamos la provisión de recursos**, implementado y mejorando las herramientas que contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos, proporcionando los equipos de protección necesarios para el desarrollo efectivo de las funciones, realizando las remodelaciones y/o adecuaciones necesarias para adaptar el trabajo a la persona, garantizando la integridad física y psicosocial de nuestros trabajadores, las cuales además son extendidas a contratistas, proveedores o usuarios que visiten nuestras instalaciones.
- **Procuramos la mejora continua de nuestros procesos**, dando mantenimiento al Sistema de Gestión a través del establecimiento de objetivos, auditorías internas, aplicación del autodiagnóstico de las NOBACI, autoevaluación Marco Común de Evaluación (CAF), además de la evaluación análisis y gestión de riesgos, cuyos resultados se utilizarán en la toma de decisiones para la mejora, dando tratamiento

oportuno a las vulnerabilidades y amenazas que impliquen un nivel de riesgo inaceptable en el sistema de gestión.

- **Contamos con las competencias de nuestros recursos humanos**, manteniendo la gestión del conocimiento integrada a nuestros procesos desde la captación del recurso, su formación constante y asegurando la retención, transferencia y disponibilidad del mismo.
- **Incentivamos una cultura de prevención de riesgos**, centrada en la promoción, sensibilización, empoderamiento y responsabilidad de todos los trabajadores en las actividades preventivas y de evaluación de riesgos, las cuales serán incorporadas en toda decisión institucional, actividades, organización, procesos y procedimientos técnicos; promoviendo un ambiente seguro, confiable y en control.

## 5 Objetivo

Presentar los resultados de las mejoras establecidas en el **Plan de Mejora Institucional 2022**.

## 6 Antecedentes

En el Premio Nacional a la Calidad 2017, organizado por el Ministerio de Administración Pública, la SISALRIL fue galardonada con Medalla de Plata, por ser considerada como una institución que cuenta con un liderazgo emprendedor y visionario, abierto al cambio, basado en el trabajo en equipo, el empoderamiento y compromiso con el fortalecimiento institucional; y la modernización e innovación de los servicios que ofrece.

## 7 Resultados

El presente informe contiene los resultados respecto al Plan de Mejora Institucional, luego de que el Comité de Calidad (SISALRIL) trabajara junto a la analista designada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el autodiagnóstico 2020, bajo el modelo del Marco Común de Evaluación (CAF), donde se evidenciaron nuestras fortalezas y oportunidades de mejora.

La SISALRIL en busca de mejorar continuamente sus procesos a través del autodiagnóstico realizado, trabajo con los directivos y las unidades relacionadas y conforme a las áreas identificadas, se generó el Plan de Mejora y fueron priorizadas con la intención de resaltar las que impactan relacionadas al desarrollo del fortalecimiento de nuestra institución, para tales fines se consideraron los criterios del modelo CAF.

Considerando y alineados a las distintas actividades de mejora identificadas, las cuales fueron (11 acciones de mejora alineadas a los criterios del modelo CAF) siguientes:



**Criterio 1. Liderazgo**

**Criterio 2: Estrategia y planificación**

**Criterio 4: Alianzas y recursos**

**Criterio 5: Procesos**

**Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos / clientes**

**Criterio 7: Resultados en las personas**

**Criterio 8: Resultados de la Responsabilidad Social**

A continuación, especificamos los resultados en los niveles de cumplimiento según la medición y los monitores realizados para el seguimiento de las tareas.

### ACCIÓN DE MEJORA 1:

Implementación de Campaña de difusión de los objetivos estratégicos y operativos.

### Áreas de Mejora identificadas:

- No se ha realizado una campaña de difusión de los objetivos estratégicos y operativos a todos los grupos de interés.

### Salidas esperadas:

- Publicaciones periódicas del PEI y POA.
- Actividades de socialización y motivación de PEI y POA en Semana de la Excelencia.

**Responsable:** Encargado(a) de Depto. de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

1. **Avances (Nivel de Cumplimiento):** Para dar cumplimiento a la actividad planificada en el Plan de Difusión de la Estrategia Institucional 2021-2024, la Dirección de Planificación y Desarrollo procedió a coordinar una actividad cuya finalidad buscaba la interiorización de la filosofía institucional (misión, visión y valores). También, se ejecutaron Talleres Interactivos de Gestión Estratégica

**Estado:** Completado 90%

### Evidencias:

- Plan de Difusión.
- Registros de asistencia a Talleres de Gestión Estratégica.
- Correo solicitud de actualización documento de ejecución trimestral en la INTRANET
- Correo de remisión evaluación Equipo Meta.
- Printscreen de colocación de Misión, Visión, Valores en fondo de pantalla.
- Correo de solicitud actualización del PEI 2021-2024, versión no. 1 en INTRANET.
- Informe Actividad" Accionemos *en Valores*".

## ACCIÓN DE MEJORA 2 :

Desarrollo e  
implementación del  
programa de  
responsabilidad social  
institucional 2022.

## Áreas de Mejora identificadas:

- No se ha desarrollado una política de responsabilidad social.

## Salidas esperadas:

- Desarrollo de un Programa de Responsabilidad Social.
- Implementación de Programa de Responsabilidad Social.

**Responsable:** Encargado(a) de Depto. de Desarrollo Institucional

**Avances (Nivel de Cumplimiento):** A inicios del 2022, se desarrolló 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), Modelo CAF, entre otros. Para lograr este cometido, se establecieron como directrices: Eficiencia en el consumo de agua y energía, Gestión Integral para el Manejo Adecuado de Residuos Sólidos, Sostenibilidad de los Ecosistemas, Apoyo a la Comunidad, Salud y Bienestar, y Servicio Responsable. Algunas de las iniciativas ejecutadas son: Jornada de vacunación COVID-19, Jornada de Minería Responsable, Jornada Cardiovascular, Jornada de Donación de Sangre, entre otros.

En la actualidad, estamos trabajando una Política de Responsabilidad Social, con el fin de establecer un referente de actuación para desarrollar nuestras operaciones en el marco de la responsabilidad social, contribuyendo a la sostenibilidad del medio ambiente, el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, los afiliados y la sociedad en general.

**Estado:** Completado 90%

## Evidencias:

- Programa de Responsabilidad Social.
- Registro de participantes, fotos, publicaciones de actividades realizadas.
- Borrador Política de Responsabilidad Social

### ACCIÓN DE MEJORA 3 :

Elaboración de política de desarrollo de carrera profesional.

### Áreas de Mejora identificadas:

- No se ha desarrollado una política de desarrollo de carrera profesional.

### Salidas esperadas:

- Elaborar borrador de la Política de Desarrollo de la Carrera Profesional.
- Publicar la Política de Desarrollo de la Carrera Profesional.

**Responsable:** Encargado(a) de Depto. de Evaluación de Desempeño y Capacitación.

**Avances (Nivel de Cumplimiento):** En el 2022, se desarrolló la Política de Desarrollo de la Carrera Profesional con el fin de desarrollar a los recursos humanos a nivel laboral en condiciones de igualdad, ofreciendo las facilidades de promoción, ascensos y traslados de acuerdo sus competencias. Actualmente, se encuentra en proceso de aprobación.

**Estado:** Completado 90%

### Evidencias:

- Política de Desarrollo de la Carrera Profesional

#### ACCIÓN DE MEJORA 4 :

Desarrollo e implementación de encuestas de medición de los servicios dirigido a todos los grupos de interés.

#### Áreas de Mejora identificadas:

- Solo tenemos mediciones de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes. No se han realizado encuestas a otros usuarios como son las ARS, PSS, Promotores.

#### Salidas esperadas:

- Elaborar propuesta de cronograma y ejecución.
- Diseñar y elaborar encuesta en plataforma digital.
- Aplicación de encuestas presencial y/o virtual.
- Analizar información y elaborar plan de acción con las áreas internas.

**Responsable:** Encargado(a) de Depto. de Calidad en la Gestión.

**Avances (Nivel de Cumplimiento):** La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales ofrece servicios dirigidos a los usuarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), y las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), de manera Presencial, vía Carta y a través de nuestra Oficina Virtual - SISALRIL, provistos bajo la asistencia técnica de las unidades vinculadas a los temas de competencia de esta Superintendencia.

Por medio de una encuesta se midió la satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de 19 servicios de mayor demanda, ofrecidos de manera presencial y a través de la Oficina Virtual durante los periodos Enero- diciembre 2021. La encuesta fue aplicada durante Enero – mayo 2022. Los resultados fueron remitidos al MAP, para su publicación en el SISMAP.

**Estado:** 100%

#### Evidencias:

- Informe de Resultados “Encuesta de satisfacción a usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la SISALRIL, año 2022”.
- Plan Operativo Anual 2022 con Cronograma de trabajo de realización de encuesta de satisfacción de calidad de los servicios públicos.
- Print-Screen con correo de remisión de encuesta.
- Correo de Remisión encuesta al MAP.
- [Link a la Encuesta Presencial](#)
- [Link a la Encuesta por correo \(Partes Interesadas\) ARS - IDOPPRIL - PSS - DIDA - Empleadores](#)
- [Link a la Encuesta por correo \(Servicios en Línea\)](#)

#### **ACCIÓN DE MEJORA 5 :**

Implementar NORTIC A8: Norma para la Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en el Estado Dominicano.

#### **Áreas de Mejora identificadas:**

- No se ha implementado la NORTIC A8 norma emitida por la OPTIC: Norma para la Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en el Estado Dominicano.
- No se tienen protocolos definidos para la implementación de compras sostenibles, ni reducción del impacto ambiental de las operaciones diarias.
- No se tiene certificada la NORTIC A8:2019. Norma para la Gestión de los Residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

#### **Salidas esperadas:**

- Elaborar diagnóstico sobre las certificaciones NORTIC A8.
- Preparar y ejecutar plan de acción para las certificaciones NORTIC A8.

**Responsable:** Director(a) de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Responsable de Calidad y Normas.

**Avances (Nivel de Cumplimiento):** El estándar no se encuentra disponible para certificación debido a que aún está en proceso de socialización con los organismos del Estado Dominicano.

**Estado:** Completado 100%

**Evidencias:** Correo Normativa NORTIC A8

#### ACCIÓN DE MEJORA 6 :

Actualización e impresión de la carta de servicios, incorporando el lenguaje braille en la impresión.

#### Áreas de Mejora identificadas:

- No han sido tomadas todas las medidas de accesibilidad de personas con discapacidad y/o vulnerabilidad.

#### Salidas esperadas:

- Elaborar metodología para la actualización de la carta de servicios
- Implementar metodología de actualización de la carta de servicios
- Diagramación e impresión de carta de servicios utilizando lenguaje braille
- Publicación y distribución de carta de servicios

**Responsable:** Encargado(a) de Depto. de Calidad en la Gestión.

**Avances (Nivel de Cumplimiento):** Actualmente estamos en la fase de priorización de servicios debido a que el MAP incluyó a la SISARIL, en el grupo de instituciones que aplican para Carta Compromiso al Ciudadano (CCC). Hemos conformado el equipo que elaborará dicha CCC y se dieron inicio a las reuniones de trabajo.

**Estado:** Proceso 60%

#### Evidencias:

- Correo con Minuta de la primera reunión sostenida con el MAP sobre la carta compromiso.
- Cronograma de Asistencia Técnica.

#### ACCIÓN DE MEJORA 7 :

Establecimiento de Indicadores de Responsabilidad Social.

#### Áreas de Mejora identificadas:

- No se llevan indicadores para medir el impacto de las acciones orientadas a disminuir el impacto al medioambiente, ni se estandarizan para todas las oficinas las medidas tomadas.

#### Salidas esperadas:

- Matriz de indicadores de Responsabilidad Social.

**Responsable:** Encargado(a) de Depto. de Desarrollo Institucional.

**Avances (Nivel de Cumplimiento):** A inicio del 2022, se definieron los indicadores de responsabilidad social. Se están realizando las mediciones de lugar conforme la ejecución de las iniciativas planificadas.

**Estado:** Completado 100%

**Evidencias:** Matriz de indicadores de Responsabilidad Social

### **ACCIÓN DE MEJORA 8:**

Implementación de proceso de monitoreo de calidad de la prestación del servicio.

### **Áreas de Mejora identificadas:**

- No se tienen mediciones de los errores en el cumplimiento de los estándares de calidad.

### **Salidas esperadas:**

- Elaboración de propuesta para el Monitoreo y Reconocimiento a la Prestación del Servicio.
- Revisión, aprobación e implementación de la propuesta para el Monitoreo y Reconocimiento a la Prestación del Servicio.

**Responsable:** Encargado(a) de Depto. de Calidad en la Gestión.

**Avances (Nivel de Cumplimiento):** A inicios de 2022, se desarrolló la propuesta de monitoreo y reconocimiento de la prestación de los Servicios y se socializó al personal de las áreas de atención. Actualmente se está a la espera de la entrada de un personal, el cual se encargará de implementar el Monitoreo a la Prestación del servicio.

**Estado:** Completado 60%

### **Evidencias:**

- Propuesta de monitorio de la calidad de la prestación del servicio.
- Correo de Capacitación de Atención al Usuario

## 8 Evidencias

### SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

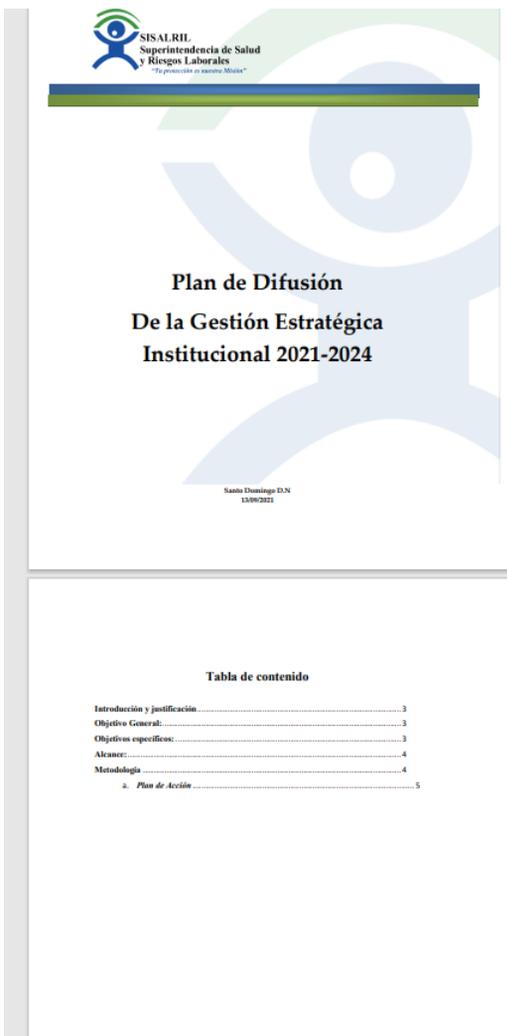
Responsible Plan: Coordinadora de Comité de Calidad  
 Revisa: Comité de Calidad  
 Aprueba: Dirección Planificación y Desarrollo

Fecha: 29/06/2022  
 Fecha: 29/06/2022  
 Fecha: 29/06/2022

INICIATIVA	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)								RESULTADO FINAL (sí objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%		
Implementación de Campaña de difusión de los objetivos estratégicos y operativos.	Dirección de Planificación y Desarrollo							jun-22			<b>Completado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de asistencia a Talleres de Gestión Estratégica.</li> <li>Correo solicitud de actualización documento de ejecución trimestral en la INTRANET</li> <li>Correo de remisión evaluación Equipo Meta.</li> <li>Printscreen de colocación de Misión, Visión, Valores en fondo de pantalla.</li> <li>Correo de solicitud actualización del PEI 2021-2024, versión no. 1 en INTRANET.</li> <li>Plan de Difusión.</li> <li>Informe Actividad "Accionemos en Valores"</li> </ul>
Desarrollo e implementación del programa de responsabilidad social institucional 2022.	Dirección de Planificación y Desarrollo							jun-22			<b>Completado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Responsabilidad Social.</li> <li>Registro de participantes, fotos, publicaciones de actividades realizadas.</li> <li>Borrador Política de Responsabilidad Social</li> </ul>
Elaboración de política de desarrollo de carrera profesional.	Dirección de Recursos Humanos							jun-22		Política de Desarrollo de la Carrera Profesional publicada.	<b>Completado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Desarrollo de la Carrera Profesional</li> </ul>
Desarrollo e implementación de encuestas de medición de los servicios dirigido a todos los grupos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo								jun-22		<b>Completado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados "Encuesta de satisfacción a usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la SISALRIL, año 2022".</li> <li>Plan Operativo Anual 2022 con Cronograma de trabajo de realización de encuesta de satisfacción de calidad de los servicios públicos.</li> <li>Print-Screen con correo de remisión de encuesta.</li> <li>Correo de Remisión encuesta al MAP.</li> <li>Link a la Encuesta Presencial</li> <li>Link a la Encuesta por correo (Partes Interesadas) ARS - IDOPPRIL - PSS - DIDA - Empleadores</li> <li>Link a la Encuesta por correo (Servicios en Línea)</li> </ul>
Implementar NORTIC A8: Norma para la Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en el Estado Dominicano.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones								jun-22		<b>Completado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo Normativa NORTIC A8</li> </ul>
Actualización e impresión de la carta de servicios, incorporando el lenguaje braille en la impresión.	Dirección de Planificación y Desarrollo					jun-22					<b>Completado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo con Minuta de la primera reunión sostenida con el MAP sobre la carta compromiso.</li> <li>Cronograma de Asistencia Técnica.</li> </ul>
Establecimiento de Indicadores de Responsabilidad Social.	Dirección de Planificación y Desarrollo								jun-22		<b>Completado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de indicadores de Responsabilidad Social.</li> </ul>
Implementación de proceso de monitoreo de calidad de la prestación del servicio.	Dirección de Planificación y Desarrollo					jun-22					<b>Completado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de monitoreo de la calidad de la prestación del servicio.</li> <li>Correo de Capacitación Atención al Usuario</li> </ul>

**Resultado** 86.25

## Acción de Mejora 1



### Tabla de contenido

Introducción y justificación.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos específicos.....	3
Alcance.....	4
Metodología.....	4
a. Plan de Acción.....	5

### Introducción y justificación

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), se encuentra en fase de ejecución del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, a través de la formulación y puesta en marcha de los Planes Operativos Anuales. En este marco, las diferentes áreas de la institución se han planteado productos estratégicos y rutinarios conforme la Estrategia Institucional y las funciones de cada una, con sus respectivos resultados esperados.

Periódicamente, desde el Dirección de Planificación y Desarrollo, a través del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, se realizan diversas dinámicas para asegurar el cumplimiento de la proyección de resultados esperados en el POA de cada dependencia, tales como, Reuniones, Actividades formativas, Asistencia y acompañamiento individual a las áreas, seguimiento por las vías disponibles, entre otras según sea necesario.

No obstante, y precisamente a través de las dinámicas mencionadas, se ha hecho evidente la necesidad de utilizar otras estrategias y medios con miras a lograr un mejor alineamiento de las gestiones y actividades de cada área, de cara a sus responsabilidades y funciones dentro de la Estrategia Institucional. Con esto, surge la necesidad de construir estrategias para el presente *Plan de Difusión de Gestión Estratégica Institucional 2021-2024*.

### Objetivo General:

Elaborar e implementar un Plan de Difusión para apoyar la Gestión Estratégica Institucional 2021-2024, a través de la distribución dinámica y/o interactiva de informaciones relativas a la Formulación, Monitoreo y Evaluación de los Planes, Programas y Proyectos, con miras a coordinar esfuerzos que propicien sinergia e integración de todo el personal con la gestión estratégica y su compromiso con el logro de la visión institucional.

### Objetivos específicos:

- Sensibilizar e involucrar al personal de esta SISALRIL en cuanto a contenido del Plan Estratégico y Operativo del periodo, plan de respuesta a los riesgos sobre la gestión estratégica, programas, proyectos y acuerdos de cooperación mutuo.
- Crear y difundir contenido para fortalecer el conocimiento concerniente a la Gestión Estratégica Institucional.
- Fortalecer los canales de difusión para apoyar la Gestión Estratégica Institucional.
- Crear espacios de coordinación para aunar esfuerzos y recursos orientados a la consecución de los objetivos estratégicos definidos.
- Desarrollar dinámicas que tributen al proceso de cultura de cambio hacia una mejor percepción de la planificación estratégica.

### Alcance:

Este Plan estará dirigido a todos los grupos y niveles de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales. Además, se plantean actividades de integración y transformación cultural con los equipos de apoyo designados en cada área.

### Metodología

Para la ejecución de las actividades de este plan se ha definido la siguiente estructura:

Clasificación	Curso de Acción	Estrategia
1. Difusión de información y metodologías sobre la Gestión Estratégica	1.1 Fortalecimiento a los medios de difusión	1.1.1-Creación de medios digitales para el acceso a la información.
		1.1.2-Dinámicas de aprendizaje e interiorización de la estrategia.
	1.2 Difusión Ejes y Objetivos Estratégicos	1.2.1-Difusión de contenido.
		1.2.2-Dinámicas de aprendizaje e interiorización de la estrategia.
		1.2.3 Fortalecimiento de capacidades.
2. Plataformas de acceso a la información y herramientas de apoyo para la GE.	2.1 Seguimiento a la ejecución estratégica	2.1.1 Dinámicas de difusión de los niveles de cumplimiento sobre la ejecución de la estrategia.
		2.1.2 Dinámicas de aprendizaje e interiorización de la estrategia.

### Plan de Acción

En esta sección, se desarrolla el Plan de Difusión de la Gestión Estratégica Institucional 2021-2024, cada clasificación estratégica se encontrará seguida de su curso de acción, tipo de estrategia, actividades a ejecutar, y sus medios de colocación.

Plan de difusión de la Gestión Estratégica Institucional 2021-2024				
Clasificación	Curso de Acción	Estrategia		
1. Difusión de información y metodologías sobre la Gestión Estratégica.	1.1. Fortalecimiento a los medios de difusión	1.1.1. Creación de medios digitales para el acceso a la información.	<b>Actividades:</b>	<b>Medios</b>
			Creación sección en la Intranet sobre GE.	INTRANET
			Readección de estructura de Carpeta Compartida para la difusión de información GE.	Carpeta Compartida
			Difundir información sobre sección de Planificación Estratégica en la Intranet.	Correo electrónico /Presencial
			<i>Identificación con la filosofía institucional:</i> Colocación misión-visión-valores en fondo de pantalla institucional y material impreso en espacios murales, y correos de expectativa.	Impreso/digital
			Conformación de equipo de trabajo con la responsabilidad de definir las dinámicas que ejemplificarían cada valor de la institución, y definir agenda de trabajo: - Reuniones de equipo coordinador para valorar los insumos requeridos para la actividad y otros detalles de la ejecución. - Solicitud de creación y difusión de arte relacionada a la ejecución de la actividad, para fines de generar expectativa. - Solicitud de creación y difusión de arte de los valores institucionales. - Solicitud de servicios de fotos y grabación. - Distribución de equipos de colaboradores de todos los niveles ocupacionales por valores, a partir de listado de empleados del área de recursos humanos. Remisión vía correo de convocatoria por valor.	Presencial/digital
			<i>Interiorización con valores institucionales:</i> Realización dinámicas de interiorización, en la actividad Accionemos en Valores.	Presencial
			Integrado a cada dinámica, reflexionar sobre la valoración de los conocimientos de los participantes relacionados con la misión y visión de la institución, y así asignar rol de líder en la dinámica definida, a quien responda acertadamente. Luego disponer de 20-30 minutos para llevar a cabo la dinámica; una vez concluida, explicar la importancia del valor y el por qué éste forma parte de la filosofía institucional.	
			Entrega de obsequios institucionales a los ganadores por dinámica (bolsa con telmo de agua, libreta y lapicero).	
			Aplicación de encuesta y elaboración de informe sobre el impacto de la actividad accionemos en valores.	Digital
Elaboración de plan de acción sobre los resultados del informe de la encuesta aplicada por la actividad ACCIONEMOS EN VALORES	Digital			
Difusión de video motivacional sobre las dinámicas en valores realizadas.	Correo electrónico			

Plan de difusión de la Gestión Estratégica Institucional 2021-2024				
Clasificación	Curso de Acción	Estrategia		
1.2. Difusión Ejes y Objetivos Estratégicos	1.2.1. Difusión de contenido.	1.2.1.1. Difusión de contenido.	<b>Actividades:</b>	<b>Medios</b>
			Inclusión de los objetivos Estratégicos por área en la sección GE en la intranet. Notificarlo vía correo, con mensaje de expectativa a dinámica posterior.	Correo electrónico /intranet (documentación metodología)
			Dinámica por área sobre conocimientos de ejes y objetivos estratégicos de su área: o ¿Conoces los objetivos que impactan a tu área? o ¿Con cuál objetivo alineas tus tareas diarias?	Presencial
			Contextualización de ejes y objetivos que impactan la unidad (estilo "pausa activa por piso").	Físico/Presencial
			Entregar objeto diferenciador: Calendario o tablero de control sobre hitos o indicadores de la GE.	Físico/Presencial
			Título: En cada área se ha dejado una palabra clave.	Concurso por correo
			Correo: Encuentre la palabra clave del día de hoy en tu lugar de trabajo y explique de qué se trata. Dinámica 1 palabra por día (PEI, POA, Indicador Estratégico, SMMGP (NOBACI, SISMAP, IGP, CCPP, Transparencia, Iniciativas Presidenciales, Contabilidad, CAF, etc.), Portafolio, Programas y Proyectos, Acuerdos interinstitucionales e Internacionales, Rendición de cuentas, Acuerdos de desempeño).	
			Correo sobre los participantes ganadores y breve definición de concepto.	
			Entrega de Polo-shirt a los miembros del Equipo meta para actividad integración: o Delante: "Soy Equipo Meta" o Detrás: "Si tienes preguntas sobre la gestión Estratégica, Pregúntame..."	Presencial/Espacio abierto
			Actividad de integración para fortalecer competencias del Equipo Meta (Capacitador externo).	Presencial

Plan de difusión de la Gestión Estratégica Institucional 2021-2024				
Clasificación	Curso de Acción	Estrategia		
2. Plataformas de acceso a la información y herramientas de apoyo para la GE	2.1. Seguimiento a la ejecución estratégica	2.1.1. Dinámicas de difusión de los resultados de la ejecución de la estrategia.	<b>Actividades:</b>	<b>Medios</b>
			Difusión del Informe Trimestral de Ejecución POA.	Correo electrónico/Intranet
			Realización de talleres Presentación de Resultados sobre la Ejecución POA.	Presencial
			Entrega de obsequios institucionales al Equipo Meta (se prevé la adquisición de artículos como: Carpetas identificadas; loncheras; termos de agua, diferentes a los actuales; llaveros; libretas azules).	Presencial/Material físico
			Difusión de Evaluación Equipo Meta y Desempeño del área.	Correo electrónico
			Boletín anual informativo del logros de la ejecución de la estrategia.	Correo electrónico/Intranet
			Entrega de objetos diferenciadores para propiciar la distinción en los líderes de proyectos y de Equipo Meta, por logros obtenidos en beneficio de la GE: o Líderes de proyectos: placa de reconocimiento por logro de objetivos, trofeos coleccionables? o Equipo Meta: Pines diferenciadores.	Objetos físicos
			Desarrollar capacidades para la Formulación, Reporte y presentación de informaciones diversas relativas a la GE.	Presencial o Virtual
			Realización de talleres para socialización del PEI 2021-2024.	Presencial o Virtual
			Construcción de contenido (Arte) para incentivar al público meta a organizar sus planes de trabajo alineados a sus resultados esperados del período desde inicios del mismo.	Correo electrónico
Creación de herramientas para apoyar el reporte periódico de la GE.	Carpeta Compartida			

TEMA: JORNADA DE TALLERES INTERACTIVOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Fecha: 07/02/2022

Hora: 8:00AM-5:00PM

NOMBRE	INSTITUCION	POSICION	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO Y/O CELULAR	FIRMA
<i>Lehán M. P. P.</i>	SISALRIL	Directora	<i>l.martinez@sisalril.gob.do</i>	<i>8296574662</i>	<i>[Signature]</i>
<i>Josmar V. V.</i>	Sisalril	Enc. Gestión de R.	-	-	<i>[Signature]</i>
<i>Yitany G. V.</i>	SISALRIL	Coor. Calidad	<i>v.cruz@sisalril.gob.do</i>	-	<i>[Signature]</i>
<i>Angelo de Jesus</i>	Sisalril	Auditor Visual	<i>angelosound@6.</i>	-	<i>[Signature]</i>
<i>Alphonse N.</i>	Sisalril	Resolución de R.	<i>a.martinez@sisalril.gob.do</i>	-	<i>[Signature]</i>



• Av. 27 de Febrero No. 261 • Edificio SISALRIL • Ensanche Plantini • Santo Domingo, R.D.  
• Ofic. Princ.: 809-227-0714 • Servicio al Usuario: 809-227-4050 • Sgto.: 809-724-0556  
• Fax: 809-540-3640 • Email: [ofau@sisalril.gob.do](mailto:ofau@sisalril.gob.do) • Website: [www.sisalril.gob.do](http://www.sisalril.gob.do)

TEMA: JORNADA DE TALLERES INTERACTIVOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Fecha: 07/02/2022

Hora: 8:00AM-5:00PM

NOMBRE	INSTITUCION	POSICION	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO Y/O CELULAR	FIRMA
Fatiely Lora	SISALRIL	Encargada de Fotografía	fabro@sisalril.gob.do	809-815-5315	Fatiely Lora
Miriam Gymer	SISALRIL	Enc. Desarrollo Int.	ngymer@sisalril.gob.do	829-825-1930	Miriam Gymer
Estelita Jimenez	SISALRIL	Enc. Control de Calidad	g.jimenez@sisalril.gob.do	829-546-9253	Estelita Jimenez



• Av. 27 de Febrero No. 261 • Edificio SISALRIL • Ensanche Piantini • Santo Domingo, R.D.  
 • Ofic. Princ.: 809-227-0714 • Servicio al Usuario: 809-227-4050 • Sgto.: 809-724-0556  
 • Fax: 809-540-3640 • Email: [ofau@sisalril.gob.do](mailto:ofau@sisalril.gob.do) • Website: [www.sisalril.gob.do](http://www.sisalril.gob.do)



TEMA: JORNADA DE TALLERES INTERACTIVOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Fecha: 02/02/2022

Hora: 8:00AM-5:00PM

NOMBRE	INSTITUCION	POSICION	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO Y/O CELULAR	FIRMA
Madeline Martínez	SISALRIL	Enc. de Educación	m.martinez@sisalril.gob.do	829 713 1369	Madeline M.G.
Rosalba Fajardo	"	Enc. Relacións SRL	referencia@sisalril.gob.do	809 657 0960	Rosalba F.
Graciela Gil	"	Directora	g.gil	829 340 4244	Graciela Gil
Aris Palomares	"	Director de Asesoría	aris.palomares@sisalril.gob.do	809 415 1347	Aris Palomares
Melissa Yanes	"	Directora DPD	m.yanes@sisalril.gob.do	809 761 0051	Melissa Yanes
Ana Marianny Calderón	Sisalril	Encarg. Litigios	a.calderon@sisalril.gob.do	829 546 0531	Ana Marianny Calderón
Raylene Menéndez	Sisalril	Enc. Capacitación	r.menendez@sisalril.gob.do	809 660 6465	Raylene Menéndez
Yocel B. Gómez	Sisalril	Coord. Normativa	y.gomez@sisalril.gob.do	809 423 5145	Yocel B. Gómez
Karolina Flaquer	Sisalril	OTIC	k.flaquer@sisalril.gob.do	809 227 0710	Karolina Flaquer
Joselyn M. Lora	Sisalril	DT	-	-	Joselyn M. Lora
Joselyn Beltré	Sisalril	Enc.	j.beltre@sisalril.com	-	Joselyn Beltré
Karen Vilas	SISALRIL	Analista	k.vilas@sisalril.gob.do	809 710 0853	Karen Vilas



• Av. 27 de Febrero No. 261 • Edificio SISALRIL • Ensanche Piantini • Santo Domingo, R.D.  
 • Ofic. Princ.: 809-227-0714 • Servicio al Usuario: 809-227-4050 • Sgto.: 809-724-0556  
 • Fax: 809-540-3640 • Email: ofau@sisalril.gob.do • Website: www.sisalril.gob.do



TEMA: JORNADA DE TALLERES INTERACTIVOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Fecha: 07/02/2022

Hora: 8:00AM-5:00PM

NOMBRE	INSTITUCION	POSICION	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO Y/O CELULAR	FIRMA
Marina Meua	SISALRIL	Asesora MSGR	m.meua@sisalril.gob.do	809-756-9118	
Marlen Gil	Sisalril	Analista	M.gil@sisalril.gob.do	809-558-7952	
Dayna Abreu	Sisalril	Encargada	d.abreu@sisalril.gob.do	829-643-8521	
Mae Cather Chaljub	Sisalril	Enc. M.S	M.chaljub@sisalril.gob.do	809-267-0714	
Eva Méndez	SISALRIL	Gestor Protocolo	e.mendez@sisalril.gob.do	829-429-1970	
Victor Castillo	SISALRIL	Enc. OAF	V.castillo@sisalril.gob.do	829-471-4262	
Rafael Baer	SISALRIL	Enc. Proyectos	R.BAER@SISALRIL.GOB.DO	747-340-9580	
Rafael Baer		DET	rafaelbaer@sisalril.gob.do	809-545-6055	
Cesann Ponce	//	DCS	cesann@sisalril.gob.do	809-877-3238	
Nathia Felz	//	DC	NathiaFelz@sisalril.gob.do		
Johanna Joceline Larrea	SISALRIL	Analista Adm	j.larrea@sisalril.gob.do	829-655-4663	
Sergio Espinosa	SISALRIL	Director OCA	sergio.espinosa@sisalril.gob.do	809-545-2916	



TEMA: JORNADA DE TALLERES INTERACTIVOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Fecha: 08/02/2022

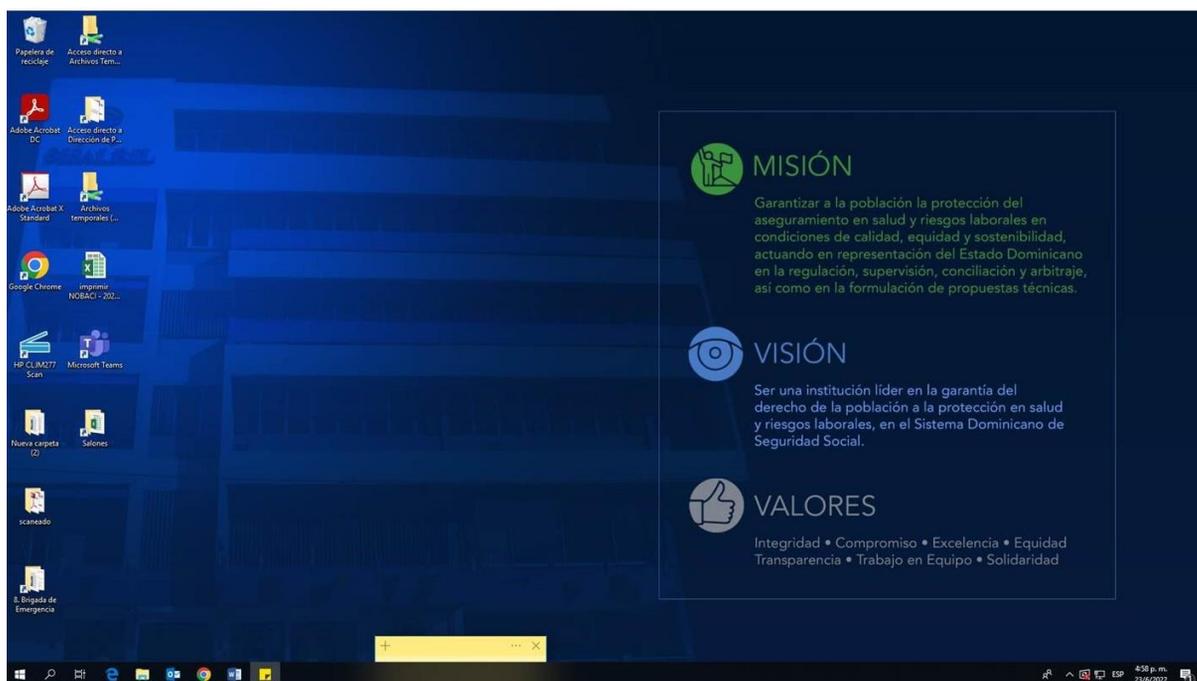
Hora: 8:00AM-5:00PM

NOMBRE	INSTITUCION	POSICION	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO Y/O CELULAR	FIRMA
Marielle Peña	Sisalril	Técnico	m.pena@sisalril.gob.do	829 9031961	<i>[Firma]</i>
Genaro Henique	Sisalril	Coord. DAN	g.henique@sisalril.gob.do	829-206-4560	<i>[Firma]</i>
Teresa Capellan	Sisalril	Asistente Deprecio	t.capellan@sisalril.gob.do	809-860-3786	<i>[Firma]</i>
Andrés Mota	UNA	D.C.		8296046005	<i>[Firma]</i>
Alfonso Uribe	SISARIL	Enc. de Dept	a.uribe@sisalril.gob.do	829-796-0271	<i>[Firma]</i>
Guillermo Ponce	SISALRIL	Enc. RS	g.ponce@sisalril.gob.do	809 253-3200	<i>[Firma]</i>
Maximo Roman Batista	SISARIL	Enc. DARS	m.batista@sisalril.gob.do	809 623 1021	<i>[Firma]</i>
Jairo Ponce	SISALRIL	Enc. Compras	j.ponce@sisalril.gob.do	829-761-0549	<i>[Firma]</i>
Aracelis Mota	Sisalril	RF	aracelis.mota@sisalril.gob.do	829-761-2223	<i>[Firma]</i>
Walter Capellan	SISALRIL	Gerente Técnico	w.capellan@sisalril.gob.do	829-814-0142	<i>[Firma]</i>
Yaela Mota	Sisalril	Rep. Representación Tut. D.S.	y.mota@sisalril.gob.do		<i>[Firma]</i>
Kristian Cabarcas	Sisalril	D.S.	k.cabarcas@sisalril.gob.do	809 543 3938	<i>[Firma]</i>

Tristán G. M. S. C. M.



• Av. 27 de Febrero No. 261 • Edificio SISALRIL • Ensanche Plantini • Santo Domingo, R.D.  
 • Ofic. Princ.: 809-227-0714 • Servicio al Usuario: 809-227-4050 • Sgto.: 809-724-0556  
 • Fax: 809-540-3640 • Email: gfauc@sisalril.gob.do • Website: www.sisalril.gob.do



martes 24/5/2022 3:59 p. m.  
**Paola Michell José Muñoz**  
Solicitud de actualización documento en la INTRANET

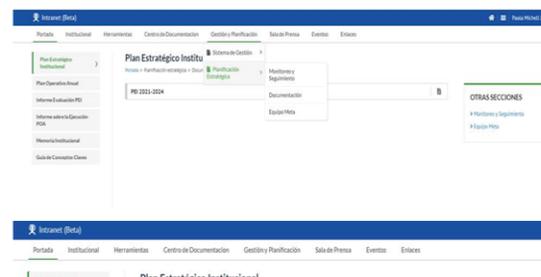
Para Francisco Antonio Peguero Alcantara; Hairo Mercedes Hernández; Joel Espinosa Ozuna  
CC Raffi Antonio Quero Jiménez; Noelia Martínez de Capellán; Stephanie Dolores María Almonte  
Mensaje enviado con importancia Alta.

Mensaje  Plan Estratégico SISALRIL 2021-2024 V1.pdf

Buenas tardes estimados,

A través de este correo, solicitamos de su colaboración para que nos apoyen en la actualización de este documento adjunto en la INTRANET, se trata del Plan Estratégico Institucional que fue modificado y aprobado por el Superintendente.

La ruta dentro de la Intranet es la siguiente:  
Gestión y Planificación, Documentación, Plan Estratégico Institucional



Jueves 23/6/2022 4:37 p. m.  
**Noelia Martínez de Capellán**  
Actualización Ejecución Trimestral/ INTRANET Planificación Estratégica

Para Francisco Antonio Peguero Alcantara  
CC Raffi Antonio Quero Jiménez; Stephanie Dolores María Almonte; Paola Michell José Muñoz  
Mensaje enviado con importancia Alta.

Mensaje  Instrucciones para la actualización de Monitoreo y Seguimiento Ene-Mar 2022.docx  Informe Ejecución Trimestral (Enero-Marzo) del POA 2022.pdf  Informe Ejecución Trimestral (Enero-Marzo) del POA 2022.xlsx

Buenas tardes,

Por esta vía, solicitamos la actualización de la sección de **Planificación Estratégica** correspondiente al **trimestre enero-marzo 2022**, en la INTRANET, tomando en consideración los siguientes puntos:

- Documento en Word con las partes que deben actualizarse en **Monitoreo y Seguimiento** de la Ejecución Trimestral.
- Informe Ejecución Trimestral (enero-marzo) del POA 2022 para cargar en el apartado de **Documentación - Informe sobre la Ejecución POA**.
- En relación al **Equipo Meta**, colocar en el nombre de los siguientes colaboradores la palabra **Destacado**: Rosabel Fermín, Karen Veras, Mac Arthur Chaljub, Jahaziel Valenzuela, Madeline Martínez, Nadhia Feliz, Yanelle Peña, Raydire Mena y Ru Antonio Jorge.

**PD:** adjunto el Informe Ejecución Trimestral (enero-marzo) del POA 2022 en Excel (considerar primera pestaña) para agregar barras del cumplimiento de la producción estratégica por eje en original.

Cualquier duda, comentario o información adicional, favor hacernos saber.

Gracias de antemano por la colaboración.

Saludos,



**Noelia Martínez de Capellán | Analista de Proyectos**  
Depto. Formulación Monitoreo Eval. Planes Programas y Proyectos  
Tel.: (809) 227-0714  
Correo: n.martinez@sisalril.pob.do | URL: www.sisalril.pob.do

Noelia Martínez de Capellán  
Analista de Proyectos, Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)





**P2** Identifica la visión de la SISALRIL.

OPCIONES DE RESPUESTA	PUNTAJACIÓN	RESPUESTAS
• Gestionar la producción la prestación del aseguramiento en salud y riesgos laborales en condiciones de calidad, equidad y sostenibilidad, actuando en representación del Estado Democrático de la Nación, respetando, priorizando y protegiendo, así como en la formalización, el cumplimiento de las obligaciones.	01	14,7% 20
• Ser una institución líder en la garantía del derecho de la población a la protección en salud y riesgos laborales, en el Sistema Democrático de Seguridad Social.	01	84,0% 78
• Impulsar las acciones.	01	0,3% 1
<b>TOTAL</b>		<b>136</b>

De un total de 136 personas, 115 personas seleccionaron la respuesta correcta siendo así el 84% el porcentaje de aciertos. Cabe destacar que un encuestado seleccionó que ninguna de las opciones era la correcta.

**P3** Identifica los valores institucionales

OPCIONES DE RESPUESTA	PUNTAJACIÓN	RESPUESTAS
• Equidad	03	30,4% 32
• Responsabilidad	03	15,5% 16
• Trabajo en Equipo	03	79,0% 78
• Excelencia	03	10,2% 10
• Humildad	03	1,0% 1
<b>Total de encuestados: 136</b>		

De un total de 136 personas, 123 personas seleccionaron el valor Equidad como uno de los valores institucionales, 32 seleccionaron la Responsabilidad, 132 seleccionaron Trabajo en Equipo, 112 seleccionaron la Excelencia y 10 seleccionaron la Humildad. Esto significa que el porcentaje de aciertos fue de un 79% siendo esta la pregunta con una mayor desviación estándar.

**P4** ¿Con cuál valor te identificas más?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
• Transparencia	24,2% 33
• Equidad	10,8% 15
• Integridad	16,2% 22
• Compromiso	20,2% 28
• Trabajo en Equipo	43,0% 58
• Solidaridad	16,4% 22
• Excelencia	1,0% 1
<b>Total de encuestados: 136</b>	

De un total de 136 personas, el 24,26% se identificó con el valor de la Transparencia, el 8,09% se identificó con el valor de la Equidad, el 18,38% se identificó con el valor Integridad, el 13,99% se identificó con el valor Compromiso, el 33,82% se identificó con el Trabajo en Equipo, el 15,44% se identificó con el valor Solidaridad y el 7,35% con el valor de Excelencia. Podemos determinar que el valor con mayor número de personas identificadas es el Trabajo en Equipo, seguido de Compromiso y Transparencia.

**Conclusión**

Partiendo desde la premisa que toda institución o empresa debe brindar la debida importancia a su filosofía, por cuanto, se trata de su identidad y postura frente a su responsabilidad como ente dinámico, respecto a sus componentes y los demás grupos sociales vinculados a su existencia y funcionamiento; al concluir con esta actividad de interiorización hemos determinado lo siguiente:

- Gran parte de la institución desconocía la filosofía institucional y luego de aplicar la encuesta pudimos evidenciar los resultados positivos que se lograron al ejecutar dicha actividad de interiorización.
- Accionemos en valores no solo contribuyó al conocimiento general de la misión, visión y objetivos institucionales sino que también contribuyó a la mejora del clima laboral y a la interacción entre los colaboradores de la SISALRIL.

- Accionemos en valores evidenció un liderazgo cercano y transformacional por parte del equipo directivo.
  - Los resultados de los valores con los cuales los colaboradores se sienten más identificados servirán de insumo al momento de actualizar el Plan Estratégico Institucional.
- Finalmente si bien es cierto que la misión, visión y valores son la clave para el éxito de una organización, es más cierto que el hecho de que todos los colaboradores conozcan y practiquen la filosofía en sus labores permitirá obtener resultados más eficientes y productivos.

Final del documento







Agosto				<p>Actividad de Donación - Día Internacional de la Voluntad, 20/08/2022</p> <p>Consejo por el Día Internacional de los Pueblos Nómadas, 24/08/2022</p> <p>Mensaje Social a la red social referente a la Semana Mundial de la Lactancia, Día Internacional de la Planificación Familiar.</p> <p>Mensaje Cultural a la red social referente a la Fiesta de la Restauración de la República Dominicana</p> <p>Mensaje de Salud a la red social referente a la Día Nacional del Médico, Día Internacional del Control de Diabetes</p>	<p>Jornada de Salud laboral, 05/08/2022</p> <p>Premio a la Excelencia Académica para Hijo de los Colaboradores</p> <p>Jornada Aclarar en Español, 26/08/2022</p>	<p>Capacitación de Eventos Admón y Calidad en el Servicio (Dignos y PDS Puntos)</p> <p>Capacitación para la Manejación y Calidad de los Documentos de Trabajo Puntos PDS</p> <p>Capacitación a Líderes Sociales sobre los Derechos, deberes y beneficios del PDS según la normativa establecida del SDOE (Santo Domingo)</p>	<p>Jornadas de Operación al PDS sobre temas vinculados con gestión de los Programas Laborales (P.L. SISALRIL No. 216-19)</p>
	Septiembre		<p>Jornada de Ingeniería de Plata, Día Nacional de Ingeniería y la Universidad de Ingeniería de Plata, 10/09/2022. Día Mundial de la Ingeniería, Día Mundial de las Plagas, Día Mundial de septiembre</p> <p>Mensaje de Salud a la red social referente a la Día Mundial de la Higiene, Día Mundial de la Salud Sexual, Día Mundial de la Seguridad, Día de la Concienciación sobre la Explotación Infantil, Día Mundial del Abogado, Día Internacional de las Personas Sordas, Día Mundial del Corazón</p> <p>Día Mundial Sin Automóvil o Sin Camión, 22/09/2022</p>	<p>Campaña Educativa de los derechos de la Mujer, por medio de video que son editados por la Dirección por el Día Nacional de los Derechos de la Mujer y Día del Niño, 21/09/2022</p>	<p>Capacitación a Líderes Sociales sobre los Derechos, deberes y beneficios del PDS según la normativa establecida del SDOE (Santo Domingo)</p> <p>Video Motivacional por el Día Internacional de la Paz, 21/09/2022</p>		
				<p>Mensaje de Salud a la red social referente a la Día Mundial de la Pelebría Central, Día Mundial de la Tiroloquia, Día Mundial del Lavado de Manos, Día Internacional del Cáncer de Mama, Día Internacional del Pediatra</p> <p>Charla de Salud Mental por el Día Mundial de la Salud Mental, 10/09/2022</p> <p>Operativo de Prevención Cáncer de Mama, Día Internacional del Cáncer de Mama, 19/09/2022</p> <p>Mensaje informativo por la No violencia, 25/09/2022</p>	<p>Capacitación de Normativa de Auditoría Médica y Fortalecimiento de Compromiso del Sistema (PDS Privatis)</p>		
	Octubre	<p>Mensaje informativo y pagado de un anuncio por el Día Mundial del Abuso de Energía, 21/10/2022</p>					
Noviembre			<p>Mensaje de Salud a la red social referente a la Día Mundial de la Diabetes</p> <p>Mensaje Cultural a la red social referente a la Día de la Constitución</p> <p>Mensaje Social a la red social referente a la Día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer</p>	<p>Charla a la No violencia, Día Internacional de No Violencia, Mensaje Informativo por el Día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer, 25/11/2022</p>	<p>Capacitación a Líderes Sociales sobre los Derechos, deberes y beneficios del PDS según la normativa establecida del SDOE (Santo Domingo)</p>		
	Diciembre		<p>Mensaje de Salud a la red social referente a la Día Mundial Contra el VIH/SIDA</p> <p>Mensaje Social a la red social referente a la Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Día de los Derechos Humanos, Día Nacional del No Violencia, Día Internacional de la Gobernación Sostenible Universal</p> <p>Mensaje Cultural a la red social referente a la Noche Buena, Día de Navidad</p>	<p>Iniciativa "Un Mejor Hogar", Remediación del Hogar de un Externo de la Institución.</p>	<p>Mensaje Informativo Día de los Derechos Humanos, 10/12/2022</p>		

Unidad Responsable
Dirección de Planificación y Desarrollo
Dirección Administrativa
Dirección de Recursos Humanos
Dirección de Comunicaciones
Dirección de Aseguramiento en Salud del Régimen Contributivo y Planes
Dirección de Aseguramiento de Riesgos Laborales
Dirección de Aseguramiento en Salud del Régimen Subsidiado

**1. Objetivo:**

Establecer el marco de actuación de la Responsabilidad Social Institucional como forma de contribuir al desarrollo sustentable de todos los grupos de interés, tanto internos como externos, teniendo tres pilares de impacto: Ambiental, Social y Económico. Logrando generar un fuerte compromiso con la mejora continua y conectando a la institución y las personas de acuerdo con nuestros valores basados en la integridad, compromiso, excelencia, equidad, transparencia, trabajo en equipo y solidaridad.

**2. Alcance:**

Aplica para todas las actividades y operaciones que realiza la SISALRIL. Debe ser de conocimiento de todos los colaboradores de la institución.

**3. Definiciones:**

- Compras Públicas Sostenibles:** Cuando satisface la necesidad de compras y a la vez contribuye a la protección del medio ambiente y la reducción en el consumo de recursos.
- Contrataciones Públicas Sostenibles:** Proceso mediante el cual las organizaciones satisfacen sus necesidades de bienes, servicios, y obras públicas de forma eficiente, basándose en un análisis de todo el ciclo de vida, que se traduce en beneficios no sólo para la organización, sino también para la sociedad y la economía, al tiempo que reduce al mínimo los daños al medio ambiente.
- Cultura Ambiental:** Conciencia respecto a valores y buenas prácticas ambientales para la construcción de una cultura que permita proteger, conservar y mantener el medio ambiente.
- Desarrollo Sostenible:** Es la facultad de satisfacer las necesidades humanas tomando en consideración el uso de los recursos naturales y el impacto social.
- Gestión Integral de Residuos:** Conjunto de actuaciones, acciones normativas, operativas, financieras, de planeación, administrativas, sociales, educativas, de monitoreo y evaluación sobre los residuos que abarca desde su generación hasta la disposición final.
- Huella Ecológica:** Indicador para conocer el grado de impacto de la sociedad sobre el ambiente.

- Medio Ambiente:** Entorno donde se interrelacionan todos los seres vivos y no vivos y a la interacción que naturalmente tienen entre ellos.
- Impacto Ambiental:** Alteración (positiva o negativa) en la calidad del medio ambiente, que se produce por la actividad y la intervención humana.
- Reciclar:** Someter un material de desecho a un proceso de transformación para reutilizarlo total o parcialmente.
- Desechos:** Parte de la basura que no será reciclada, debido a que carece de utilidad o valor o son productos contaminantes o tóxicos.
- Residuos:** Basura que puede tener una segunda vida, ya sea reutilizándolos o reciclándolos.
- Clasificación:** Ordenar o dividir por clase, tipo o categoría.
- Contenedor:** Recipiente que se utiliza para depositar desechos o residuos.
- Reciclectar:** Almacenar, reunir o acumular materiales del mismo tipo.
- Basura Común:** todos los restos de actividades humanas que ya no resultan útiles a quienes los usaron, ejemplo: cáscaras de fruta o verdura, restos de comida, cascarnes de huevo, pan, tortillas, filtros para café, bolsitas de té, heces de animales, lácteos (sin recipiente), huesos, semillas, flores, pasto y hojas.
- Estación de Reciclaje:** Grupo de zafacones, identificados por colores dependiendo el tipo de residuos, ubicados en sitios estratégicos.
- Centro de Acopio:** Espacio de almacenamiento temporal de residuos recuperables, clasificados en papel y cartón, plástico y vidrio.

**4. Política:**

La Responsabilidad Social Institucional es el marco de actuación dentro de la cual la institución implementa medidas para fortalecer vínculos positivos, transparentes y relevantes con nuestro entorno social y ambiental generando una relación de mutuo beneficio y contribuyendo al fortalecimiento institucional. Nuestras acciones están alineadas a la eficiencia en el consumo de agua y energía eléctrica, gestión integral para el manejo adecuado de residuos sólidos, sostenibilidad de los ecosistemas, participación activa y desarrollo de la

comunidad, salud y bienestar de los colaboradores, servicio responsable y reducción del gasto de bolsillo en salud de la población.

**4.1 Compromiso Institucional:**

Con la presente Política de Responsabilidad Social, la SISALRIL se compromete a desarrollar sus operaciones en el marco de la responsabilidad social, contribuyendo a la sostenibilidad del medio ambiente, el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, los afiliados y la sociedad en general. Basado en este principio fundamental, se establecen medidas para:

- Cumplir con las reglamentaciones ambientales vigentes.
- Contribuir a las metas definidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Ejecutar las operaciones de forma responsable y sostenida, previniendo, controlando y minimizando los impactos ambientales, en torno al consumo de agua, de energía eléctrica y la disposición final de los residuos sólidos.
- Innovar y modernizar los procesos para impactar positivamente la sociedad.
- Fomentar la formación, sensibilización y participación de todos los empleados y los ciudadanos/clientes para la protección del medio ambiente.
- Implementar una cultura de sostenibilidad institucional, basado en tres pilares: ambiental, social y económico.
- Realizar actividades y capacitaciones para desarrollar una gestión medioambiental integral, responsable y sostenible en el tiempo.
- Crear una estrategia de comunicación interna para dar a conocer los temas relacionados con la responsabilidad social, su importancia y sus implicaciones.
- Diseñar un Programa de Responsabilidad Social anual, con objetivos, metas e indicadores definidos.
- Disponer de un canal institucional para acoger sugerencias, críticas y quejas; con la finalidad de permanecer atentos a las diferentes opiniones y enriquecer la política.
- Disponer de un colaborador por departamento para ser parte del voluntariado SISALRIL, teniendo como funciones ayudar en los programas, eventos e iniciativas organizadas.

**4.2 Comité de Responsabilidad Social Institucional:**

El comité asume la responsabilidad de gestionar y conducir la institución con el fin de sensibilizar, impulsar y difundir una cultura responsable vinculada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

**4.2.1 Responsabilidad General:**

Se dispondrá de un centro de acopio en el área de parque institucional, para el almacenamiento temporal de los residuos, clasificados en cuatro (4) contenedores, que deberá obedecer a los siguientes colores:

Color	Azul	Azul claro	Amarillo	Verde
Material	Papel	Cartón	Plástico	Vidrio

Es deber de cada servidor(a) de la institución, realizar una correcta clasificación de desechos, utilizando los contenedores apropiados en cada caso. Siguiendo las instrucciones descritas a continuación:

Contenedor	Residuos Permitidos	Residuos No Permitidos	Instrucciones
<b>Azul</b>	Papel, papel titulado, periódicos, revistas, folios, sobres, bolsas de papel, cuadernos, libros, guías telefónicas, papel bond.	Papel manchado con comida, servilletas, papel toalla, higiénico, aluminio, de carbón, crepe, mantequilla.	No arrugar o estrujar el papel. No dejar clip ni grapas.
<b>Azul claro</b>	Cajas	No cartón contaminado o sucio con sustancias orgánicas.	Destapar y desplegar sacos y colocar en el contenedor.
<b>Amarillo</b>	Botellitas, galletas, fundas.	Fundas de papitas, leche, desechables, juguetes, CD, DVD, bolígrafos.	Destapar, escurrir y aplastar. Los materiales o deben estar contaminados con sustancias orgánicas.
<b>Verde</b>	Botellas y envases de color azul, verde, transparente y ámbar, copas, vasos, envases de salsas y compotas.	Espéjos, bombillas, ventanas, tazas, platos, topos de mesa, pantallas, vidrios de automóviles.	No incluir tapas, arpillas, filtros ni envolturas. Colocar el vidrio intacto, no roto.

El contenedor azul claro destinado para cajas solo estará disponible en el centro de acopio institucional. Los residuos de cartón deberán ser entregados a un representante de Servicios Generales o depositarlos directamente en el lugar antes mencionado.

La Sección de Mantenimiento y Mayordomía tendrá la responsabilidad de recoger diariamente los desechos de las estaciones de reciclaje en fundas transparentes y depositarlos en los contenedores correspondientes ubicados en el centro de acopio.

Actuar en todo momento apegado a los valores, principios y procedimientos establecidos en la política. Procurar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de sus funciones.

**4.2.2 Funciones:**

- Deberá impulsar y supervisar la política de Responsabilidad Social.
- Evaluará el grado de adaptación de las normas y procedimientos referente a la política.
- Deberá identificar, gestionar y mitigar los riesgos en la aplicación de la política.
- Deberá velar y promover el cumplimiento de la política.
- Deberá evaluar y/o aprobar cualquier actividad o comunicado referente a Responsabilidad Social en la institución.

**4.3 Gestión de la Sostenibilidad Ambiental:**

**4.3.1 Eficiencia en el consumo de agua y energía:**

Para una gestión eficiente de los recursos que impactan al medio ambiente, se establecen las siguientes medidas orientadas a la reducción y optimización del consumo de agua y energía que se utilizan en las diferentes actividades que desarrollamos en nuestras instalaciones:

**4.3.1.1 Reducción en el Consumo del Agua:**

- Los colaboradores son responsables de:
  - Durante el uso fregaderos y lavamanos, cerrar las llaves momentáneamente cuando no se necesite enjuagar.
  - Finalizado el uso de los dispensadores de agua, asegurarse que no se queden gotando.
  - Reportar cualquier fuga o filtración al Depto. de Servicios Generales.
  - No arrojar papel u otro material por los sanitarios.
- El Personal de Servicios Generales debe:
  - Ajustar la presión del agua, para que permanezca en rangos razonables y asegurar su uso eficiente.
  - Dar mantenimiento a la grifería y los elementos urinarios, para que se preserven en buen estado.
  - Realizar la reparación inmediata de escapes de agua, para evitar que se generen importantes pérdidas de agua.

**4.3.1.2 Reducción en el Consumo de la Electricidad:**

- Se incrementará el uso bombillas y dispositivos electrónicos de bajo consumo, a fin de contribuir con el ahorro de energía eléctrica.
- Será responsabilidad de la Sección de Mantenimiento:
  - Programar el control de temperatura de los aires acondicionados a un nivel óptimo de sensación térmica.
  - Procurar que mientras los aires acondicionados estén encendidos, las ventanas y puertas al exterior permanezcan cerradas.
  - Realizar el adecuado mantenimiento de los aires acondicionados, planta eléctrica, ascensores para evitar el consumo ineficiente de energía eléctrica.
  - Asegurar el apagado de luces y aires acondicionados finalizada la jornada laboral.
  - Realizar la medición de reducción del consumo, tomando en cuenta la factura mensual de electricidad, haciendo un histórico y análisis de los datos obtenidos.
- Los colaboradores deben:
  - Apagar el monitor de la computadora cuando no vaya a ser utilizada por más de 20 minutos, en reuniones y en hora de almuerzo.
  - Apagar la computadora completamente finalizada la jornada laboral.
  - Contribuir con el apagado de las luces, impresoras y cualquier equipo electrónico del área.

**4.3.2 Gestión Integral para el Manejo Adecuado de Residuos Sólidos:**

Considerando la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, que en su cuarto eje estratégico "propone una sociedad con cultura de producción y consumo sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales y promueve una adecuada adaptación al cambio climático": Alineados con esta causa, adoptaremos las siguientes medidas que buscan garantizar un manejo integral de los residuos, incluyendo la reutilización y consumo responsable de los mismos:

**4.3.2.1 Clasificación y Manejo de Material Reciclable:**

- La institución contratará los servicios de una empresa de gestión de desechos que garantice la correcta disposición final de los mismos.
- Tendremos estaciones de reciclaje en puntos estratégicos de cada piso de la institución, compuesto por tres (3) zafacones: negro/basura común, azul/papel y amarillo/plástico.

- Los materiales reciclables ubicados en el centro de acopio institucional deben ser recogidos cada 15 días, por la empresa de gestión de desechos. Dependiendo la cantidad de materiales acumulados puede cambiar la periodicidad antes mencionada.
- La basura común será recogida de manera habitual por el Ayuntamiento del Distrito Nacional.
- La recolección de los desechos peligrosos será responsabilidad del Departamento de Servicios Generales, tales como: pilas, bombillos, lámparas. Los artículos serán almacenados en un área destinada para tales fines y la disposición final de mismos, se hará mediante la empresa de gestión de desechos, en periodos irregulares.
- Los desechos electrónicos que no aplican para ser descargados a la Dirección General de Bienes Nacionales serán responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, tales como: tóner, cartuchos, mouse, teclados, cables, etc. Dichos artículos serán almacenados en un área destinada para tales fines y la disposición final de mismos, se hará mediante la empresa de gestión de desechos, en periodos irregulares.
- Se incentiva a los colaboradores a adoptar una cultura de reciclaje desde sus hogares. Estará a su disposición el centro de acopio para depositen los materiales reciclajes generados en sus hogares de acuerdo a las instrucciones antes mencionadas por cada tipo de material admitido.

#### 4.3.2 Reducción de Consumo de Plástico:

- Conscientes de los daños que ocasiona el plástico al planeta, se implementarán gradualmente medidas orientadas a convertirnos en una institución "Cero Plástico", tales como:
  - Será desestimada la compra institucional de botellas, vasos y cubiertos plásticos desechables, los cuales deberán ser reemplazados por productos eco amigables.
  - Los servidores deberán usar termos y tazas reusables, los cuales serán suministrados por la institución. También se permitirá que sean traídos de sus hogares.
  - En las áreas del comedor y cocinas, se tendrán disponibles platos y cubiertos reutilizables para las diversas actividades institucionales y de uso del personal durante la hora de almuerzo.
  - Se le permitirá al personal el consumo moderado de alimentos y bebidas en envases plásticos, es decir, pedidos personales que sean recibidos en dicho empaque y no se pueden evitar.

#### 4.3.2.3 Reducción y Reutilización en el Consumo de Papel:

- La SISALRIL, asume el compromiso de promover e implementar las herramientas tecnológicas necesarias para la reducción del consumo de papel. Para lograr este cometido, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación deberá:
  - Garantizar la correcta administración de documentos electrónicos, siendo necesario el uso de una aplicación que permita su captura, registro, clasificación, archivo, y que controle el acceso, facilite la publicación y recuperación, así como su disposición final, con todas las medidas de seguridad necesarias.
  - Implementar el uso de los Registros de Participación Digital con firmas electrónicas y disponer de los equipos electrónicos para estos fines.
- El Departamento de Servicios Generales deberá llevar un registro y control por piso de la solicitud de los insumos de material gastable.
- Los servidores tendrán la responsabilidad de:
  - Utilizar al máximo los medios digitales para mantener la comunicación externa e interna.
  - Limitar las impresiones de documentos relacionados al trabajo, quedando prohibido las impresiones personales. Solo será permitido la impresión de comunicaciones y documentos de carácter oficial que deban ser firmados, así como expedientes e informes que sean requerido en físico por las entidades reguladoras y firmas auditoras.
  - Reutilizar materiales gastables que se encuentren en buenas condiciones, tales como, folders, carpetas, hojas, etc.

#### 4.3.3 Sostenibilidad de Ecosistemas:

- Para la protección y defensa de los ecosistemas, la institución en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y otras entidades relacionadas, llevará a cabo actividades y campañas de concienciación orientadas a la preservación del medio ambiente y los recursos naturales.

#### 4.3.3.1. Compras Públicas Sostenibles

- De forma gradual, la institución se compromete a tomar en cuenta en los procesos de compras, la adquisición de materiales eco-amigables, artículos reciclables, productos de limpieza biodegradables y no tóxicos.

cos, mano de obra local, equipos eco eficientes de bajo consumo, contribuyendo a una gestión institucional para la protección del medio ambiente.

- Los proveedores de refrigerios (sólidos y líquidos) deberán entregar los pedidos en material biodegradable.
- Se deberá evaluar con los suplidores de almuerzo la migración a empaques biodegradables.
- Es responsabilidad del Departamento de Compras y Contrataciones, velar por una gestión transparente y eficaz para la adquisición de bienes y servicios de acuerdo con los requisitos éticos, sociales, de calidad y ambientales establecidos por la institución.

#### 4.4 Gestión de la Sostenibilidad Social:

Es nuestra responsabilidad brindar bienestar a nuestra sociedad aplicando principios de equidad social, género, inclusión de grupos vulnerables y ayudas comunitarias, el compromiso con la sociedad es parte de la esencia de la SISALRIL.

#### 4.4.1 Apoyo a las Comunidades Vulnerables:

- Se identificarán oportunidades de colaboración en la comunidad.
- Se deben respetar los derechos humanos y las libertades individuales manifestando apoyo a sectores vulnerables.
- Se dará apoyo a la comunidad ante situaciones de crisis humanitarias o desastres naturales.

#### 4.4.2 Inclusión Laboral:

- Se fomentará la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la capacidad y el trabajo, propiciando el crecimiento profesional y el desarrollo personal.
- Se desarrollará un programa de empleo para personas con discapacidad que serán coordinado por la Dirección de Recursos Humanos, de acuerdo a las regulaciones establecidas por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).
- Se dará igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

#### 4.4.3 Ayudas Sociales:

- Se apoyarán situaciones de alto impacto social e impulsaran campañas, con el fin de lograr aportación económica y social a las causas que promueven y sensibilizan para una sociedad más justa.

- Se colaborará con otras instituciones para promover prácticas responsables.

#### 4.4.4 Salud y Bienestar:

- Se fomentará mediante jornadas, una cultura de salud preventiva.
- Se comprometerá con la prevención de riesgos laborales y salud laboral.
- Se fomentarán hábitos para llevar una vida sana.
- Se favorecerán medidas que permitan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de sus profesionales.

#### 4.5 Servicio Responsable:

- Se deberá apoyarse en la tecnología para tener una participación activa en los medios donde aportemos conocimientos con transparencia y respetando los principios éticos que rigen nuestra institución.
- Se le dará voz a los usuarios y oyentes a través de las plataformas digitales para atender sus preguntas y peticiones de información, haciendo prevalecer el interés social.
- Consciente de la importancia de ofrecer un trato preferente, digno e incluyente a aquellos ciudadanos que por su condición o situación así lo requieran, dispondremos turnos preferenciales, rampas de acceso y panel de acceso en el portal web.
- Actuar imparcialmente en el desempeño de sus tareas, dando trato y servicio por igual a quien la ley señale, sin discriminaciones político partidista, de genero, religiosas, étnicas o de otro tipo, absteniéndose de intervenir en aquellos casos que puedan dar origen a interpretaciones de parcialidad, así como otros criterios que son incompatibles con el respeto de los Derechos Humanos. CEI

#### 4.6 Gestión de la Sostenibilidad Económica

- Se legislará en favor de la población para disminuir el gasto de bolsillo, referente al Sistema Dominicano de Seguridad Social.



**1.1 Objetivo:** Tiene el propósito de valorar y desarrollar a los recursos humanos en condiciones de igualdad. En lo relacionado con el desarrollo de su crecimiento a nivel laboral ofreciendo las facilidades para los diferentes movimientos y que los colaboradores puedan aplicar de acuerdo sus competencias.

**1.2 Alcance:** Aplica a todos los colaboradores fijo de la institución.

**1.3 Definiciones:**

- Ascenso o promoción: Movimiento de un colaborador a un cargo que corresponde a un grupo ocupacional de un nivel superior a la que ocupa. Este proceso se puede someter a concurso interno.
- Reclasificación: Movimiento interno dentro de la misma dirección a la que pertenece el colaborador.
- Traslado: Movimiento horizontal de un colaborador con su mismo cargo o a uno de naturaleza similar a un área diferente a la que perecen.
- Suplencia de cargo: Es el proceso donde un colaborador podrá ser designado en suplencia de forma transitoria, para cubrir un cargo que ha quedado vacante por las siguientes situaciones:
  - o Para cubrir un cargo que ha quedado desocupado por que el titular del mismo ha sido objeto de una promoción o un ascenso.
  - o Para cubrir un cargo que ha quedado desocupado por que el titular del mismo tiene derecho a reserva y no puede desempeñarlo durante un periodo no mayor a 30 días laborales (asignación a una comisión de servicio)
  - o para cubrir un cargo que ha quedado desocupado por que el titular del mismo, para leyes específicas o causas especiales.
  - o Para cubrir un cargo que ha quedado desocupado por que el titular del mismo por licencia por maternidad, licencia por enfermedad, Licencia por estudios.

**1.4 Ascenso o promoción:**

Para ascender o promover un colaborador deberá tener un mínimo de 6 meses en la institución y cumplir con las siguientes condiciones:

- Evaluación del desempeño, mínimo de 85 puntos en su última evaluación (para personal que ha sido evaluado)
- Cumplir con las competencias requerida para el puesto
- Contar con la aprobación del supervisor inmediato de la vacante disponible
- Cumplimiento del régimen ético y disciplinario.

**1.5 Reclasificación:**

Aplica para movimientos internos identificados en cada dirección, que generan las siguientes condiciones:

Cambio de nomenclatura, adición de funciones, cambio del supervisor inmediato.

**1.6 Traslado:**

Aplica para movimiento entre direcciones para cambios de puesto dentro del mismo grupo ocupacional. Para el proceso de cambio, se evalúa que las competencias técnicas del colaborador son de mayor provecho en otras áreas para el crecimiento del colaborador y el logro de meta planteado en el área que será trasladado.

Para el proceso de traslado el colaborador deberá ser evaluado y aprobado por el área que estará recibiendo al colaborador.

**1.7 Aumento Salarial:**

- Nos acogemos a la escala salarial aprobada por el superintendente, que cuenta con tres renglones definidos para cada grupo ocupacional.
- Para proceso de revisión de escala para un colaborador particular, el área solicitante deberá enviar a la Dirección de Recursos Humanos una solicitud, que justifique lo propuesto, tomando como base sus últimas evaluaciones del desempeño, donde se evidencie un compromiso y crecimiento con las funciones realizadas.

**1.8 Suplencia de cargo:**

Para la elección de suplencia de cargo se debe considerar las siguientes condiciones:

- A) Ser un colaborador con más de 6 meses ejerciendo sus funciones
- B) Ser un colaborador de la misma dirección donde realizará la suplencia.
- C) Que cuente con las competencias definidas para el cargo.

Para los colaboradores que sean asignados para la suplencia de un cargo superior al que desempeña, recibirán como complemento de su salario la diferencia entre su salario ordinario y aquel que ostenta en calidad de suplente.

-Fin del Documento-

## Acción de Mejora 4

**Informe de Resultados**  
Encuesta de satisfacción a usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la SISALRIL, año 2022.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

Elaborado por: Ing. Gabriel Pagano  
Encargado Departamento de Calidad en la Gestión

Junio 2022

**CONTENIDO**

- Filosofía Institucional.
- Objetivos Institucionales.
- Marco Legal.
- Catálogo de Productos y Servicios de la SISALRIL.
- Servicios a evaluar en la encuesta.
- Ficha Técnica.
- Metodología.
- Resultado de satisfacción de usuario.
- Plan de mejora.

**FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

**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.

**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.

**Valores**

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

**OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

De acuerdo a la misión institucional que le confiere la Ley 87-01 en su artículo 175, los objetivos generales de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales son:

- Proteger los intereses de los afiliados al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales.
- Velar por el equilibrio financiero del sistema en su área de competencia.
- Vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Riesgos de Salud y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).
- Contribuir con el fortalecimiento y desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) mediante acciones propias y a través de iniciativas propuestas a la ponderación del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

**MARCO LEGAL**

**MARCO LEGAL DE LA ENCUESTA**

En cumplimiento con la Ley No. 41-08 de Función Pública, y el Decreto no. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos.

**Resolución del MAP no. 03-2019** que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

**SISMAP** Sistema de Monitoreo de la Administración Pública

Los resultados actualizan los indicadores en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Aumentando nuestra puntuación general en los indicadores:  
01.4: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos.  
01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.

**CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS - SISALRIL**

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales ofrece servicios dirigidos a los usuarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) y las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), de manera Presencial, vía Carta y a través de nuestra Oficina Virtual - SISALRIL, provistos bajo la asistencia técnica de las unidades vinculadas a los temas de competencia de esta Superintendencia.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de 19 servicios de mayor demanda, ofrecidos de manera presencial y a través de la Oficina Virtual durante los periodos Enero - Diciembre 2021, Enero - Mayo 2022.

Escanea para consultar el Catálogo de Productos y Servicios de la SISALRIL.

**SERVICIOS A EVALUAR EN LA ENCUESTA**

**SERVICIOS A EVALUAR EN LA ENCUESTA**

**CANTIDAD DE SERVICIOS CONCLUIDOS**  
Enero - Diciembre 2021.

Servicios Presenciales: 13,027

Servicios a las Partes Interesadas Externas: 2,758

Servicios en Línea Oficina Virtual SISALRIL: 2,335

DAU: 7,041  
ORN: 5,986



## METODOLOGÍA



**METODOLOGÍA**

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las cinco (5) dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron (19) servicios prestados a los usuarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), de manera Presencial y a través de nuestra Oficina Virtual.

**DIMENSIONES**

Elementos Tangibles.	Fiabilidad.	Capacidad de Respuesta.	Seguridad.	Empatía.
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para conciliar credibilidad y confianza.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

## METODOLOGÍA

### Parámetros de valoración para la tabulación de los resultados.

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde :

- 0 es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
		
7-10	4-6	0-3

## METODOLOGÍA

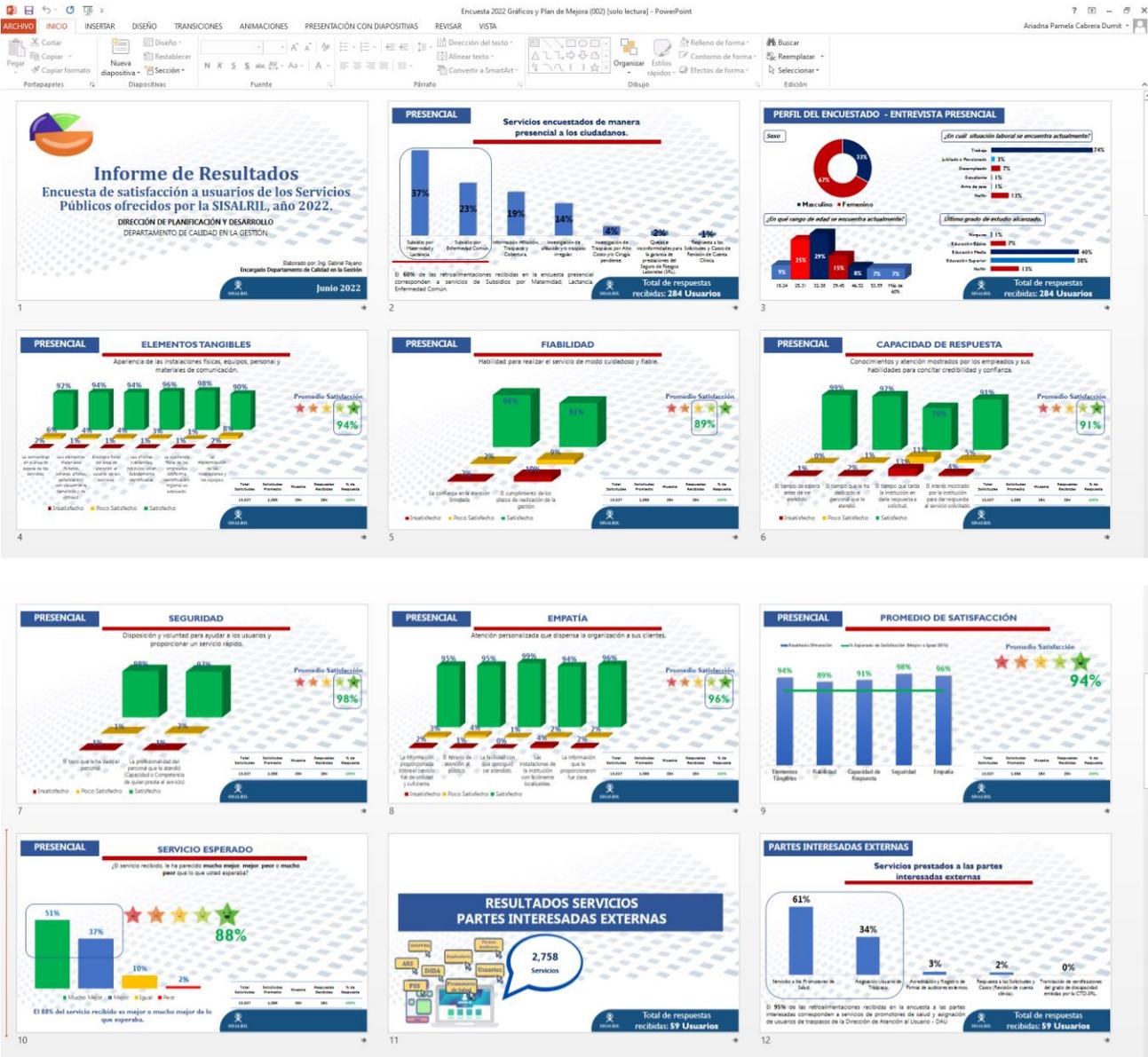
### Porcentaje esperado de satisfacción por dimensión.

La Dirección de Planificación y Desarrollo ha establecido el porcentaje esperado de satisfacción por cada característica de la dimensión evaluada, el cual es **Mayor o Igual al 80% de Satisfacción**. El Departamento de Calidad en la Gestión junto a las direcciones responsables de los servicios evaluados, elabora el **Plan de Mejora** sobre aquellas variables que resulten por debajo de los niveles de satisfacción esperados.



Dimensión	Resultado Dimensión	% Esperado de Satisfacción (Mayor o Igual 80%)
Elementos Tangibles	90%	80%
Fiabilidad	95%	80%
Capacidad de Respuesta	60%	80%
Seguridad	95%	80%
Empatía	95%	80%

**Plan de Mejora SISALRIL 2022**





13



14



15



16



17



18



19



20



21



22

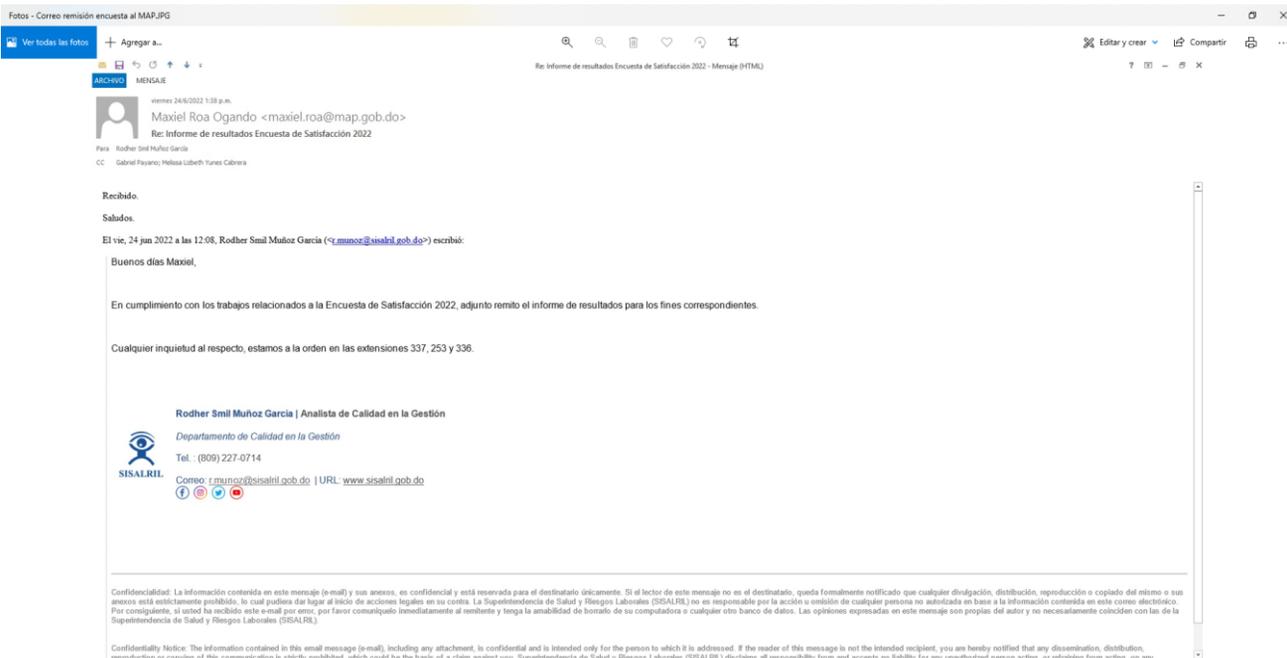
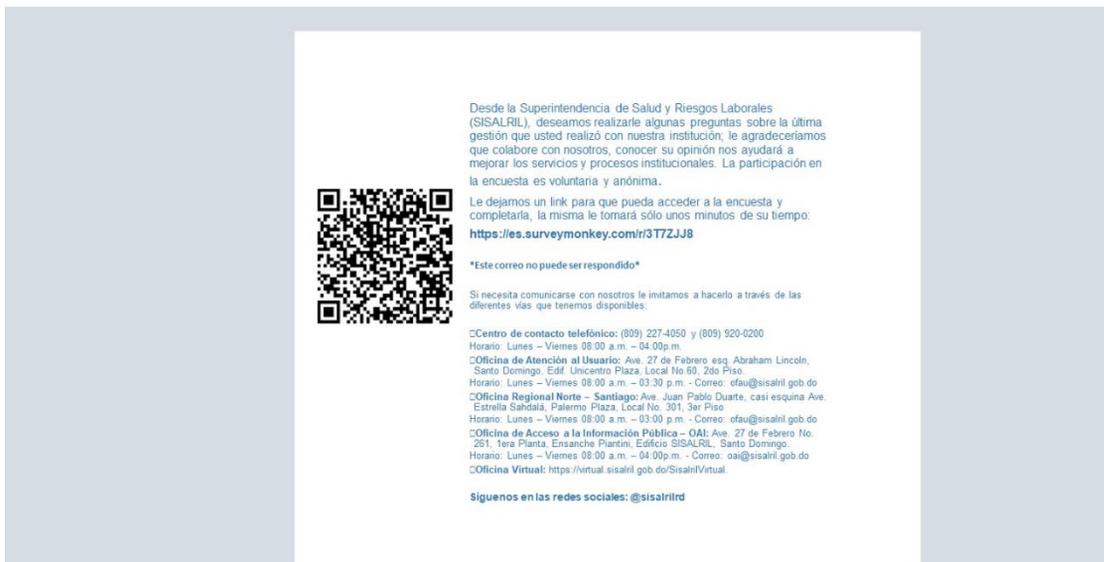


23



24





HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA Bandeja de entrada - a.dumit@sisalril.gob.do - Outlook

TA BUSCAR

Responder Reenviar a todos Más + Reunión MOF Al jefe Correo electrónico... Listo Responder y eli... Crear nuevo Mover Reglas OneNote No leído/ Leído Categorizar Seguimiento Buscar personas Libreta de direcciones Filtrar correo electrónico - Tienda

Responder Reunión Reenviar a todos Reenviar

Para Ariadna Pamela Cabrera Dumit

**Carmen Isabel Rivera Peña**  
RV: NORMATIVA NORTIC A8 (+ Respuesta)

Buenas Estimado!

Después de un cordial saludo y en respuesta a su requerimiento, tenemos a bien indicar informaciones importantes de frente al requerimiento indicado sobre NORTIC A8:

- El estándar se encuentra aún en proceso de socialización con los organismos del Estado Dominicano, procedimiento que consta de los elementos siguientes:
  - Verificación por parte de los organismos gubernamentales y familiarización con los lineamientos generales de la misma.
  - Coordinación con organismos del Estado involucrados en el proceso de ejecución de la normativa en su línea base, para fines de implementación en los demás organismos.

Siendo que nos encontremos aun trabajando con el marco estructural de coordinación interinstitucional para que el estándar funcione apropiadamente en su primera versión, con el apoyo de organismos como el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, así como la Dirección General de Bienes Nacionales y la Dirección General de Compras y Contrataciones.

Es debido a estas acciones que se están llevando a cabo, que el estándar no se encuentra disponible para certificación ni se ha procedido con la creación de las herramientas de autoevaluación del estándar, hasta tanto no podamos asegurar un procedimiento de calidad para la supervisión de la implementación del estándar.

Habiendo mencionado lo anterior, no detenemos a los organismos en su iniciativa de verificar el estándar, por el contrario les recomendamos a explorar los lineamientos de la misma e iniciar un proceso propio de adecuación y adopción bajo las buenas prácticas de compras sostenibles, almacenamiento seguro, entre otros descritos en ésta, por el contrario, esto facilitara su certificación una vez iniciemos con ese proceso.

Esperamos que estas informaciones aclaren las dudas referentes a la solicitud realizada.

Quedando pendientes ante cualquier duda o requerimiento adicional,

Con deferencia,

**Kelvin R. Osorio García**  
Encargado de la División de Implementación de Normas  
Departamento de Normas y Estándares.

Av. 27 de febrero #419, 7mo. Piso, El Millón. Sto. Dgo., R.D.  
Tel.: 809 386 1009 Ext. 2216  
Flota: 809 893 4206  
[kelvin.osorio@ogtic.gob.do](mailto:kelvin.osorio@ogtic.gob.do) | [www.ogtic.gob.do](http://www.ogtic.gob.do)

## Acción de Mejora 6

Minuta del primer encuentro SISALRIL - Mensaje (HTML) (solo lectura)

viernes 24/6/2022 10:57 a. m.

**Nirmays Montilla garcia** <nirmays.montilla@map.gob.do>  
Minuta del primer encuentro SISALRIL

Para Gabriel Payano; Melissa Libeth Yunes Cabrera; Yanely Jimenez

Mensaje reenviado el 27/6/2022 8:49 a. m.

Mensaje Cronograma 2022.pdf (153 KB) Borrador Brochure.docx (96 KB) Servicios-Principales (3).docx (46 KB)

Buenos días,

Espero que se encuentren muy bien, a continuación detallo de los temas tratados en la reunión sostenida el miércoles 22 de junio del año en curso:

**Agenda:**  
Inicio y fin fase I: Fase Preparatoria. Inicio fase II: Identificación de datos generales, procesos y servicios.

**Temas Tratados / Actividades Realizadas:**  
Damos inicio a la reunión en horarios de las 2:00 P.M., con la presencia del equipo de trabajo de la SISALRIL, y como representante la analista del MAP Nirmays Montilla, dando inicio a las actividades correspondiente a la Carta Compromiso al ciudadano producto de la solicitud de asistencia técnica. Inicio de la fase I: Fase Preparatoria.

Iniciamos con la exposición de lo que trata la carta compromiso al ciudadano, las bases legales que nos avalan, los requisitos y componentes que conlleva el programa.

Se indican las condiciones de las asistencias técnicas, donde es necesario la participación de un equipo de trabajo en cada una de las reuniones programada, se informa sobre el cronograma de trabajo, el cual debe de estar firmado y sellado por la institución, las pautas del mismo, que sin importar que las actividades de cada fase se hayan agotado por parte del equipo trabajo, las reuniones se realizarán según lo acordado.

La primera actividad que deberá realizar el equipo de trabajo, es la sensibilización a los colaboradores sobre los inicios de trabajo de la carta compromiso al ciudadano de la SISALRIL, de la cual guardará el registro para anexar a la solicitud de aprobación, se recomienda que esa sensibilización se realice de manera periódica.

Se comenció sobre la ponderación y distribución del indicador de carta compromiso al ciudadano en el SISMAP.

En la misma se dio inicio a la fase II: Identificación de datos generales, procesos y servicios, en la cual se mostró la matriz de servicios principales y se trató el tema de los datos identificativos que le competen a la institución, la segunda actividad que deberá realizar el equipo de trabajo, es el completado de la matriz de servicios principales.

Para la próxima reunión se le estará dando continuidad a la fase II: Identificación de datos generales, procesos y servicios e inicio de la fase III: Estándares de calidad de los servicios. Se recomienda ir revisando y completando la documentación a los fines de identificar cualquier duda. Finalizó en horarios de 3:30 P.M.

Adjunto matriz de servicios principales para ser completada de manera digital, borrador y cronograma de trabajo.

**Nota:** Nuestra próximas reuniones estarán pautadas para las siguientes fechas y horarios:

- Miércoles 6 y jueves 7 de julio en horario de 9:00 A.M. a 4:00 P.M. (segundo encuentro)
- Martes 19 y miércoles 20 de julio en horario de 9:00 A.M. a 4:00 P.M. (tercer encuentro)

**Nota:** Este correo debe ser respondido en un periodo de 5 días laborables.

Quedo atento a sus comentarios para agendar.

Saludos cordiales.

Nirmays Montilla garcia No hay elementos

  
**Carta Compromiso al Ciudadano**  
**Cronograma de Asistencia Técnica**  
**Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales**

Actividades	Junio					Julio				
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
<b>1. Fase preparatoria</b>										
1.1 Presentación condiciones de la asistencia técnica				X						
1.2 Selección de equipo de trabajo				X						
1.3 Firma de cronograma de asistencia técnica				X						
<b>2. Identificación de datos generales, procesos y servicios</b>										
2.1 Revisión de datos generales (Filosofía institucional, relación de servicios y normativas)				X						
2.2 Identificación de los servicios principales				X						
2.3 Identificación de expectativas ciudadanas (definir atributos)							X			
2.4 Establecimiento de indicadores							X			
2.5 Medición del desempeño actual (incluyendo las quejas)							X			
<b>3. Estándares de calidad de los servicios</b>										
3.1 Definición de estándares de servicio (verificación de resultados)							X			
3.2 Documentación de procesos									X	
3.3 Documentación proceso/protocolo para gestión de quejas									X	
<b>4. Elaboración de la Carta</b>										
<b>4.1 Redacción y diseño de la carta</b>										
<b>4.2 Proceso de aprobación (documentación requerida y vías de solicitud).</b>										
<b>Difusión de la carta</b>									X	
									X	

1. Esta cronograma representa un acuerdo de trabajo entre el MAP y la institución que está elaborando la carta
2. Las actividades descritas en el cronograma requieren la participación obligatoria del comité de calidad.
3. Cada encuentro representa una jornada de trabajo extendida (3-4 horas), para cubrir cada fase de la carta
4. Cada encuentro de asistencia técnica entre el MAP y la institución debe quedar documentado
5. Las actividades programadas en el cronograma corresponden al calendario por parte del MAP y serán ejecutadas aunque la institución no haya concluido la fase anterior.
6. La distribución y cantidad de reuniones en el cronograma es orientativa, la asistencia técnica podría concluir antes de lo previsto dependiendo del avance de la institución.
7. Si la institución no responde en un plazo de un mes a las actividades comprometidas, la asistencia técnica será cerrada.
8. El cierre de las asistencias técnicas debe quedar documentado, tanto si es por decisión de la institución como por incumplimiento del cronograma.
9. Las instituciones con asistencias cerradas pueden solicitar reapertura al cabo de 6 meses
10. La reactivación de una asistencia técnica no implica que se continuará con el mismo análisis.
11. La reactivación de una asistencia técnica requiere la firma de un nuevo cronograma y el inicio de los trabajos desde la fase 1.
12. Para las asistencias técnicas en el interior, se deben coordinar las reuniones tanto en la sede de la institución solicitante como en el MAP y también considerar la posibilidad del uso de medios electrónicos para la realización de video conferencias.


## Acción de Mejora 7

Matriz de Resultados de indicadores RS 2022 [solo lectura] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Autosuma Anadna Pamela Cabrera Dumit

Normal Buena Incorrecto Neutral Cálculo  
Celda vinculada Celda vinculada Entrada Notas Salida

Q34

Matriz de Resultados de Indicadores de Responsabilidad Social								
Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	Cumplimiento de Meta	Nivel de Satisfacción	Evidencia	Unidad Responsable	Observaciones
Jornada de Vacunación Covid-19	Cantidad de vacunados.	100	102	102%		Tarjeta de vacunación entregadas por senadores.	Recursos Humanos	En el total, 78 fueron internos y 24 externos.
Jornada Cardiovascular	Cantidad de evaluados.	50	60	120%		Listado firmado por los evaluados.	Recursos Humanos	
Campaña Uso Eficiente de Energía	Cantidad de sticker colocados	100	100	100%		Fotos de stickers colocados.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	
Jornada de Minería Responsable en Falcón	Cantidad de participantes.	30	31	103%	96%	Lista de asistencia firmada por los participantes. Fotos.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	
Jornada de Donación de Sangre: ¡Demuestra que eres un héroe. ¡Donas!	Cantidad de pintas donadas.	30	39	130%		Listado firmado por los donates. Fotos.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	

## Acción de Mejora 8

Capacitación Atención al usuario Propuesta monitoreo de la satisfacción - [solo lectura] - PowerPoint

Ariadna Pamela Cabrera Dumit

**Gestión centrada en el Usuario.**  
Monitoreo del Departamento de Calidad en la Gestión.

Departamento de Calidad en la Gestión.

**Gestión centrada en el usuario.**

**Ing. Gabriel Payano.**  
Encargado del Departamento de Calidad en la Gestión.

Perfil del facilitador:

- Ingeniero Industrial
- Certified Quality Engineer - CQE
- Auditor Líder ISO 27001
- Auditor Interno ISO 9001
- Gerente de Riesgos (Risk Manager) bajo la ISO 27005:2011
- Gestión de Riesgos Corporativos, Universidad de los Andes
- Evaluador Premio Nacional a la Calidad sector público (2017, 2018 y 2019)
- Evaluador del Premio Iberoamericano de la Calidad 2019.

**Objetivos.**

- Comprender los conceptos de clientes, partes interesadas, productos y servicios.
- Conocer al cliente y sus necesidades.
- Presentar herramientas para conocer al cliente y sus necesidades.
- Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

**Evaluación de la presentación.**

Al finalizar la presentación realizaremos una evaluación de la misma, solo tomaré unos minutos completar esta valoración.

**Calidad.**

**ISO 9001 CERTIFIED**

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su **valor percibido** y el **beneficio para el cliente.**

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la **capacidad para satisfacer a los clientes**, y por el **impacto previsto** y el **no previsto** sobre las partes interesadas pertinentes.

**Calidad de vida.**

Todas las actividades que realizamos, preventivas y correctivas, **afectarán** la calidad de vida de las personas.

Nuestros procesos impactan al cliente interno/externo y en consecuencia su **calidad de vida.**

Debemos pensar en el **impacto** que nuestros **resultados** tendrán a corto, mediano y largo plazo.

**Comprender los conceptos de clientes, partes interesadas, productos y servicios.**

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Consumidor - cliente - usuario final - minorista - receptor de un producto o servicio de un proceso interno - beneficiario - comprador.

Fuente: ISO 9001:2015

**Comprender los conceptos de clientes, partes interesadas, productos y servicios.**

**Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de nuestra institución.

Clientes - Proprietarios - personas de una organización - proveedores - banca - legisladores - sindicatos - socios - sociedad (puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos).

Fuente: ISO 9001:2015

**Comprender los conceptos de clientes, partes interesadas, productos y servicios.**

**Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Supervisiones a las entidades reguladas (ARS)

**Comprender los conceptos de clientes, partes interesadas, productos y servicios.**

**Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

- Llamadas recibidas por el Centro de Contacto.
- Casos recibidos por la Dirección de Atención al Usuario.

**Conocer al cliente y sus necesidades.**

Para tener éxito en satisfacer las necesidades y expectativas de mis clientes, **debo saber quiénes son, entenderlos y definir los métodos y herramientas** que utilizaré para transferir esas necesidades y expectativas a los procesos.

El enfoque a proceso permite una gestión integral del cumplimiento de los requisitos de mis clientes y en consecuencia del aseguramiento de su satisfacción de mis clientes.

### Presentar herramientas para conocer al cliente y sus necesidades.

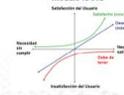


Voz del cliente: Requisitos del cliente expresados con sus propios términos. Suele presentarse como una gran cantidad de comentarios verbales e información contextual, esta debe clasificarse y consolidarse en grupos lógicos para su mejor entendimiento.

Importante: Otro aspecto importante son los **momentos de verdad**, momentos en los que el cliente tiene contacto con la organización y se puede generar una satisfacción o no.

13

### Presentar herramientas para conocer al cliente y sus necesidades.



\*Características que debe incluir mi producto o servicio.  
\*Características que hacen que mi producto o servicio tenga un mayor desempeño que los demás.  
\*Características de desaire de mis clientes.



Con esta información puedo diseñar soluciones, productos y servicios a su medida.

14

### Presentar herramientas para conocer al cliente y sus necesidades.

Permite reunir información sobre mis puntos fuertes y oportunidades de mejora para lograr la satisfacción de mis clientes.



¿Cuál es la experiencia que deseo que tengan mis clientes? ¿Cuál es la experiencia que están teniendo?

¿Qué puedo hacer para mejorar la experiencia de mis clientes?

Información antes, durante y después de tener contacto con mi organización.

15

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

¿Cómo nuestro Sistema de Gestión mide la Satisfacción del Usuario?



16

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

El Sistema de Gestión a través del Departamento de Calidad en la Gestión definió la metodología a aplicar para medir el grado de satisfacción de los usuarios con relación al servicio recibido en las Oficinas de Atención al Usuario y Dirección de Control de Subsidios.

La medición cuenta con 5 dimensiones dirigidas a monitorear la entrega del servicio, la retroalimentación de los usuarios externos a través de los buzones de sugerencias y quejas, y los resultados de la encuesta de satisfacción, aplicada bajo la metodología del Ministerio de Administración Pública - MAP.



Todo esto se mide bajo el objetivo de calidad:

Aumentar la satisfacción de los usuarios y lograr valores por encima del 90% en las mediciones.

17

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

Dimensión 1: Entrega en tiempo de servicios.

Indicadores:

- 1.1 Cumplimiento en 100% con la fecha de pagos de subsidios, que cumple con los requisitos de entrega.
- 1.2 Procesamiento en 10 días del 90% de las solicitudes registradas mediante el sistema SUIR de TSS y respuesta sobre Subsidios (Maternidad, Lactancia, Enfermedad Común)
- 1.3 Cierre el 95% de las solicitudes (ARCHI-CASOS) antes de los 20 minutos.
- 1.4 Cierre del 95% de casos recibidos y procesados en el tiempo estimado (30 Días).
- 1.5 Respuesta en 20 días del 100% de los trámites objetado con problema de imagen, ARS Origen (NUCT)
- 1.6 Responder el 90% de las llamadas entrantes en el Call Center permitir un 10% de abandonos.



18

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

Dimensión 2: Elementos tangibles.

Indicadores:

1. Lograr el 90% de satisfacción, sobre la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Encuesta aplicada por el Departamento de Calidad en la Gestión a los usuarios de las áreas de atención y servicios.
- Monitoreo mensual aplicado por el Departamento de Calidad en la Gestión para evaluar las instalaciones físicas, equipos y el personal en las áreas de atención y servicios.

19

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

Dimensión 3: Competencia del personal.

Indicadores:

1. Lograr el 90% de satisfacción en la atención personalizada que dispensa la SISALRIL a los usuarios.
- Encuesta aplicada por el Departamento de Calidad en la Gestión a los usuarios de las áreas de atención y servicios.

Dimensión 4: Satisfacción con el servicio.

Indicadores:

1. Lograr el 90% de satisfacción de la calidad de los servicios de la SISALRIL.
- Encuesta aplicada por el Departamento de Calidad en la Gestión a los usuarios de las áreas de atención y servicios.

20

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

Dimensión 5: Buzón de Quejas y sugerencias.

Indicadores:

1. Lograr el 95 % de evaluaciones satisfactorias, en los buzones depositados por los usuarios en las oficinas de atención y servicios.



21

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

El monitoreo a la calidad del servicio en Call Center será parte del Objetivo Satisfacción de los Usuarios y tendrá los siguientes elementos.

Elemento 1:

Grabaciones del Call Center.



1. En base a un muestreo el Departamento de Calidad en la Gestión evaluará las grabaciones generadas en el Call Center, esta evaluación será realizada en base a las características definidas en el proceso para la atención de las llamadas en el Call Center.
2. La ponderación otorgada para cada representante de servicio afectará la valoración global del Call Center.

22

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

El monitoreo a la calidad del servicio en Call Center será parte del Objetivo Satisfacción de los Usuarios y tendrá los siguientes elementos.

Elemento 2:

Usuario encubierto.



1. De manera aleatoria el Departamento de Calidad en la Gestión, realizará llamadas al Call Center para evaluar la satisfacción del servicio.

23

### Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.

El monitoreo a la calidad del servicio en Call Center será parte del Objetivo Satisfacción de los Usuarios y tendrá los siguientes elementos.

Elemento 3:

Encuesta de Satisfacción con el Servicio del Call Center.



1. El Departamento de Calidad en la Gestión realizará una encuesta dirigida a medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio del Call Center.

24

**Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.**

El monitoreo a la calidad del servicio en Call Center será parte del Objetivo Satisfacción de los Usuarios y tendrá los siguientes elementos.

**Elemento 1:**  
Grabaciones del Call Center.

**Elemento 2:**  
Usuario encubierto.

**Elemento 3:**  
Encuesta de Satisfacción con el Servicio del Call Center.

1. En base a un muestreo el Departamento de Calidad en la Gestión evaluará las grabaciones generadas en el Call Center, esta evaluación será realizada en base a las características definidas en el proceso para la atención de las llamadas en el Call Center.

2. La ponderación otorgada por cada representante de servicio afectará la valoración global del Call Center.

22

**Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.**

El monitoreo a la calidad del servicio en Call Center será parte del Objetivo Satisfacción de los Usuarios y tendrá los siguientes elementos.

**Elemento 2:**  
Usuario encubierto.

1. De manera asistida el Departamento de Calidad en la Gestión, realizará llamadas al Call Center para evaluar la satisfacción del servicio.

23

**Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.**

El monitoreo a la calidad del servicio en Call Center será parte del Objetivo Satisfacción de los Usuarios y tendrá los siguientes elementos.

**Elemento 3:**  
Encuesta de Satisfacción con el Servicio del Call Center.

1. El Departamento de Calidad en la Gestión realizará una encuesta dirigida a medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio del Call Center.

24

**Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.**

**Elemento 1:** Grabaciones del Call Center.

**Elemento 2:** Usuario encubierto.

**Elemento 3:** Encuesta de Satisfacción con el Servicio del Call Center.

**Los resultados de estos 3 elementos serán el Indicador:**

**Monitoreo de la Calidad en la prestación del Servicio del Call Center.**

25

**Evaluación (monitoreo) de la satisfacción del cliente.**

**Hacia donde vamos en el futuro.**

En base a los resultados del Monitoreo de la Calidad en la prestación del Servicio del Call Center.

Establecer e implementar un reconocimiento a la prestación del servicio en las áreas de atención a los colaboradores que mejor calificación obtengan durante los monitoreos.

26

**Evaluación de esta capacitación.**

Escanea el siguiente código QR para evaluar esta capacitación del Sistema de Gestión.

**Gracias**  
Departamento de Calidad en la Gestión

27



ARCHIVO MENSAJE

Capacitación de Atención al Usuario - Mensaje (HTML) (solo lectura)



viernes 4/2/2022 3:28 p. m.

**Herminia Altagracia Agustín Romero**  
Capacitación de Atención al Usuario

Para Josefina Fernandez; Daniel Enrique Rodríguez Rijo; Irina Marlot Santana Sánchez

CC Anabel Jiménez Peralta; Yubelkys Lidia Montero Candelario; Dioris Antonio López Frías; Gabriel Payano; Giordano Mallebranche Báez; Raydire Mena

**i** Mensaje reenviado el 4/2/2022 5:28 p. m..

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Según lo conversado hemos coordinado la capacitación en cuestión para el personal de Call Center según indicamos a continuación:

Lunes 07 de febrero			
GRUPO I			
Participantes	Hora	Facilitadores	Lugar
Anny Mateo	09:00 a 11:00 a.m.	Anabel Jiménez/ Yubelkys Montero/ Dioris López	Salón del Segundo piso
Hilbania Ramos			
Juan de los Santos	11:00 a.m. a 12:00 p.m.	Gabriel Payano	
Rosanna Santana			

Lunes 07 de febrero			
GRUPO II			
Participantes	Hora	Facilitadores	Lugar
Bienvenido Núñez	01:00 a 03:00 p.m.	Anabel Jiménez/ Yubelkys Montero/ Dioris López	Salón del Segundo piso
Cesar Morales			
Eli Gregorio	03:00 a 04:00 p.m.	Gabriel Payano	
Remy Alejandro			

Martes 08 de febrero			
GRUPO I			
Participantes	Hora	Facilitadores	Lugar
Amanda Pereyra	09:00 a 11:00 a.m.	Anabel Jiménez/ Yubelkys Montero/ Dioris López	Salón del Segundo piso
Celestino Soñano			
Emely Rivera	11:00 a.m. a 12:00 p.m.	Gabriel Payano	
José Ureña			
Karen Rodríguez			

Martes 08 de febrero			
GRUPO II			
Participantes	Hora	Facilitadores	Lugar
Cesarina Santiago	01:00 a 03:00 p.m.	Anabel Jiménez/ Yubelkys Montero/ Dioris López	Salón del Segundo piso
Geraldina Puente			
Maireni Pichardo	03:00 a 04:00 p.m.	Gabriel Payano	
Susana Acosta			
Yessicris Matos			

Atentamente,