



CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS)

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador**

Evaluador (es):

Ing. Escania Navarro / Directora Interino Planificación CNSS

Ing. Eileen Lora / Enc. Calidad DPD

Lic. Jeannery Marte / Calidad DPD

Revisor (es):

Comité de Calidad del CNSS

Santo Domingo

Junio 2023

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES	3
I.1 MARCO INSTITUCIONAL	3
1.1.1. MISIÓN	3
1.1.2. VISIÓN	3
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES	3
1.1.4. BASE LEGAL	4
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.1.6. SERVICIOS	6
I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	8
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	8
2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	10
2.2.1 LIDERAZGO	10
2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	10
2.2.3 PERSONAS	10
2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	10
2.2.5 PROCESOS.....	10
2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS :	10
2.3.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	10
2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	10
2.3.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	10
2.3.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	10
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	10
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES :	11

RESUMEN EJECUTIVO

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

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

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

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

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

Entre las debilidades identificadas se pueden mencionar la falta de aprobación a través de resolución del CNSS del Plan Estratégico del SDSS 2022-2025, el cual fue trabajado y socializado con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). Actualmente en proceso de aprobación del Consejo donde se está evaluando la propuesta y los posibles cambios en la estrategia.

En cuanto a las alianzas o recursos, se identifica que es necesario como punto de mejora para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, fortaleciendo digitalización de la información relevante para la organización y el uso de la tecnología para eficientizar los servicios brindados y evitar retrasos en los procesos.

Se identificaron áreas de mejora a lo largo del ejercicio del autodiagnóstico que serán incluidas en el plan de mejora 2022-2023, con cuya implementación cual la institución estará altamente comprometido.

I. ASPECTOS GENERALES.

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Garantizar protección social, solidaria, suficiente y oportuna contra los riesgos de vejez, discapacidad, sobrevivencia, enfermedad, maternidad infancia y riesgos laborales, procurando el mayor impacto social, económico y de calidad de vida de la población beneficiaria, cumpliendo con las normas establecidas.

I.1.2. VISIÓN

Ser un Sistema de Seguridad Social universal, dinámico y sostenible que garantice la prestación de los beneficios y servicios con calidad, eficiencia, transparencia y equidad.

I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

Solidaridad, Compromiso, Trabajo en equipo, Integridad, Dinamismo, Transparencia, Competencia.

I.1.4. BASE LEGAL

Leyes

- Ley 87-01 que crea el SDSS el Sistema Dominicano de Seguridad Social, establecida en el marco de la Constitución de la República, para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del Estado y de los ciudadanos en lo concerniente al financiamiento para la protección de la población contra los riesgos de vejez, discapacidad, infancia y riesgos laborales. El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) comprende a todas las instituciones públicas, privadas y mixtas que realizan actividades principales o complementarias de seguridad social, en los recursos físicos y humanos, excepto la institución regida por la Ley No.340-98, y sus modificaciones, así como las normas y procedimientos que los rigen.
- Ley No. 13-20 Fortalece la TSS y la DIDA, 7 febrero 2020.
- Ley No. 397-19 Crea el IDOPPRIL, de fecha 30 de septiembre 2019.
- Ley No. 5-13 Sobre Discapacidad en la República Dominicana, 15 enero 2013.
- Ley No. 177-09 Otorga amnistía a empleadores en pagos al SDSS, 22 junio 2009.
- Ley No. 189-07 Facilita el pago a los empleadores con deudas pendientes en el SDSS, 9 agosto 2007.
- Ley No. 188-07 Modifica varios artículos de la Ley 87-01, 09 agosto 2007.
- Ley No. 370-05 modifica el artículo No.1 de la Ley 87-01, 20 septiembre 2005.

Reglamentos:

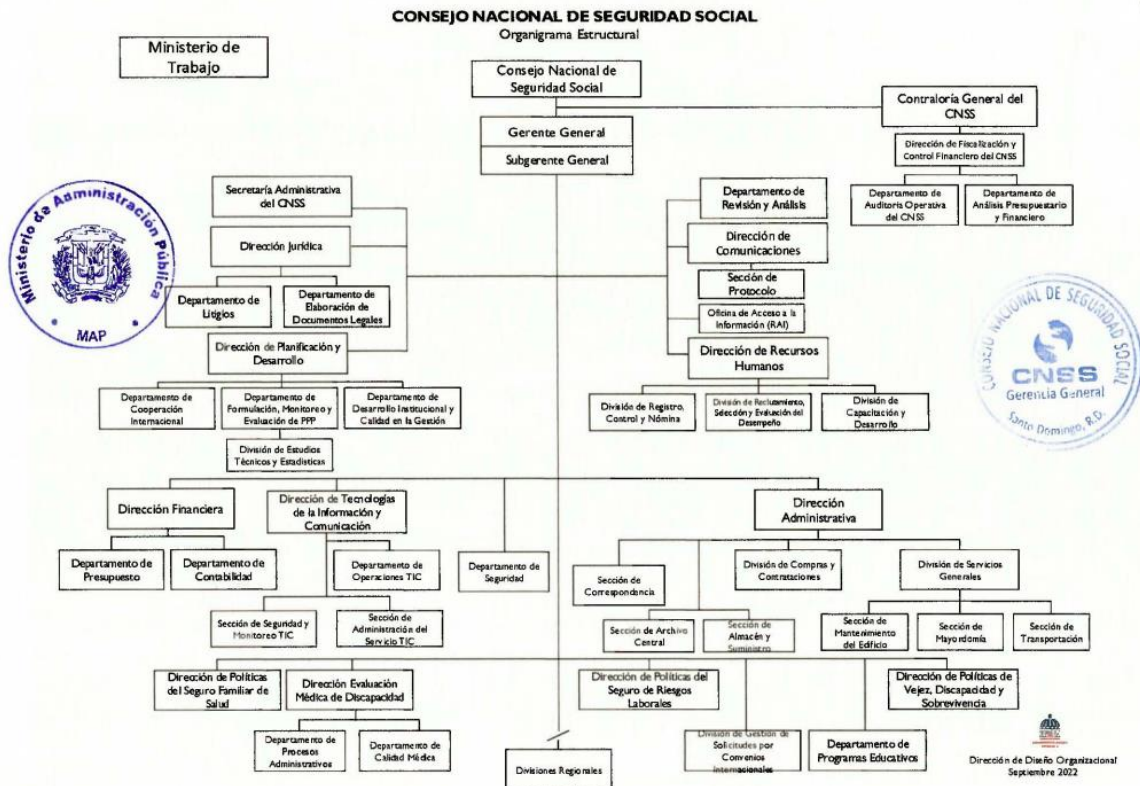
- Reglamento Interno del CNSS.
- Reglamento sobre infracción y sanciones al SFS y SRL.
- Reglamento Prescripción y Dispensación Medicamentos Ambulatorios SDSS.
- Seguro Familiar de Salud y PBS, de fecha 31 de enero 2003.
- Subsidio Discapacidad Temporal, de fecha 18 de marzo 2004.
- Reglamento sobre Normas y Procedimientos Apelación ante CNSS, de fecha 1 de marzo del 2005.
- Reglamento sobre Pensiones, de fecha 19 de diciembre 2002.
- Comité Nacional de Honorarios Prof., de fecha 29 de mayo 2003.
- Régimen Subsidiado, de fecha 14 de mayo 2013.
- Reglamento Acreditación de Proyectos Viviendas Bajo Costo.
- Control de Medicamentos del PBS, de fecha 31 de enero 2003.
- Reglamento sobre organización y regulación ARS.
- Procedimientos y Reclamaciones DIDA, de fecha 12 de junio 2008.
- Reglamento sobre aspectos generales de afiliación al SFS.
- Seguro de Riesgos Laborales (SRL), de fecha 6 de junio 2003.
- Subsidio por Enfermedad Común, de fecha 18 de marzo 2004.
- Subsidio por Maternidad y Lactancia, de fecha 19 de febrero 2005.
- Reglamento de Pensión Solidaria, de fecha 24 de diciembre 2013.
- Reglamento de la TSS, de fecha 12 de agosto 2003.

Normativas:

- Normativa para la Selección de los Representantes de los Sectores que integran el CNSS.
- Normativa del Contralor General del CNSS.
- Normativa sobre Límites de Concentración de Propiedad y Control Accionario y de decisión de las ARS y PSS entre sí.
- Normativa sobre los Accidentes en Trayecto

- Normativa sobre el Fondo Nacional de Atención Médica por Accidentes de Tránsito (FONAMAT Transitorio)
- Normas Mínimas de Administración y Prestación de Servicios de las Cajas, Fondos y Planes de Pensiones y Jubilaciones Existentes que Operan Con Carácter Complementario Sectorial.
- Contrato de Póliza sobre Discapacidad y Supervivencia para los afiliados al Sistema Previsional.

I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



I.1.6. SERVICIOS

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE PRESTACIÓN
1. Servicio de certificación de Resoluciones del CNSS	<p>Expedición de certificaciones, a la firma del Gerente General del CNSS, de las resoluciones que emite el Consejo Nacional de Seguridad Social, a solicitud de parte interesada.</p> <p>Este servicio es ofrecido por la Dirección Jurídica y la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p>	Este servicio es presencial y se brinda de Lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. hasta las 4:00 de la tarde.
2. Evaluación, Calificación y Dictamen del Grado de Discapacidad para optar por una pensión.	<p>Evaluación que realizan médicos especializados al daño que ha causado en una persona una enfermedad común, una enfermedad laboral, o un accidente laboral; con el fin de determinar su grado y emitir el dictamen correspondiente.</p> <p>Servicio ofrecido por Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR).</p>	Este servicio es presencial y se realiza por cita según la convocatoria realizada por la CMR que le corresponda, lunes a viernes de 8:30 am a 4:00 pm.
3. Gestión de las solicitudes de información pública del CNSS.	<p>Consiste en responder las solicitudes de informaciones públicas y asistir a las personas, de conformidad con las disposiciones de la Constitución de la República Dominicana, la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información, su reglamento de aplicación y demás normas vigentes, de manera que los usuarios puedan disponer en tiempo real de las informaciones del CNSS.</p> <p>Servicio ofrecido por el Encargado de la Oficina de Acceso a la información (OAI).</p>	Este servicio se realiza por escrito o de manera presencial y se realiza de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. hasta las 4:00 de la tarde.
4. Solicitud de Eximición de Cotizaciones para empleados desplazados.	<p>De acuerdo a lo establecido en el Artículo 9 del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, los empleados desplazados al otro país signatario del Convenio, podrán solicitar ser eximidos de cotizar en uno de ellos, lo cual podrá ser de Tres (3) hasta Cinco (5) años.</p> <p>Servicio ofrecido por la Dirección Jurídica.</p>	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente. Atención Personalizada: Lunes, martes y miércoles, en horario de 8:30 a.m. hasta las 12:00 del mediodía
5. Certificación períodos cotizados al SDSS.	<p>Realizar las gestiones ante las entidades correspondientes, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, a los fines de solicitar la certificación de períodos cotizados o años laborados en las empresas de la República Dominicana y remitirlas a España o al solicitante.</p> <p>Servicio ofrecido por la Dirección Jurídica.</p>	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente o de manera presencial se realiza la atención Personalizada: lunes, martes y miércoles, en horario de 8:30 a.m. hasta las 12:00 del mediodía.
6. Tramitaciones y asistencia en las solicitudes de prestaciones del Sistema de Seguridad Español, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.	<p>Ofrecer informaciones y asistencia a los usuarios, de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, sobre el estatus de sus solicitudes recibidas desde España o por ellos mismos o sus representantes, así como, realizar las tramitaciones de solicitudes a las entidades correspondientes y remitir respuesta a España.</p> <p>Servicio ofrecido por la Sección de Convenios Internacionales.</p>	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente y de manera presencial se realiza la atención Personalizada: lunes, martes y miércoles, en horario de 8:00 a.m. hasta las 12:00 del mediodía.

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Lineamientos del Plan Estratégico:

1. Universalización de la cobertura y mejoramiento de la calidad, acceso y oportunidad del servicio.
2. Fortalecimiento de la cultura de seguridad social y el posicionamiento del SDSS.
3. Actualización y aplicación del marco regulatorio del SDSS.
4. Gestión de riesgos y sostenibilidad financiera.
5. Transformación digital y agilidad de procesos.
6. Desarrollo, gobernanza y gestión de conocimiento institucional.

Para cada lineamiento estratégico se define:

- *Propósito*: describe la razón de ser del lineamiento estratégico en el Plan Estratégico del SDSS, ayuda a entender el sentido del lineamiento y cuál es su contribución al fortalecimiento y desarrollo del SDSS.
- *Impacto esperado en los objetivos estratégicos*: se identifica a cuáles de los objetivos estratégicos se impacta de manera directa y a cuáles de manera indirecta. Es importante resaltar que un lineamiento no necesariamente impacta a todos los objetivos y mucho menos de manera directa.
- *Objetivos*: cada lineamiento define su objetivo general, en otras palabras, lo que busca lograr al final del quinquenio y de qué manera específica, ayuda a materializar el logro del objetivo general.
- *Iniciativas, programas y prioridades de inversión*: se determina para cada lineamiento las iniciativas, programas y principales prioridades de inversión que deben ser realizadas para alcanzar los objetivos planteados.

Tabla 1. Objetivos por lineamiento estratégico

Lineamiento Estratégico		Objetivos
1	Universalización de la cobertura y mejoramiento de la calidad, acceso y oportunidad del servicio	1.1. Aumentar la cobertura del SDSS 1.2. Mejorar la calidad, acceso y oportunidad del servicio
2	Fortalecimiento de la cultura de seguridad social y el posicionamiento del SDSS	2.1. Fomentar la cultura de Seguridad Social y fortalecer el posicionamiento del SDSS 2.2. Asegurar y mejorar la respuesta y gestión integral de quejas y reclamaciones 2.3. Elevar el nivel de integridad y transparencia en la gestión del SDSS
3	Actualización y aplicación del marco regulatorio del SDSS	3.1. Garantizar la vigencia y relevancia del marco regulatorio del SDSS en el contexto nacional e internacional 3.2. Garantizar la aplicación efectiva del marco regulatorio del SDSS
4	Gestión de Riesgos y Sostenibilidad Financiera	4.1. Desarrollar mecanismos de gestión de riesgo y de respuesta a cambios en el entorno 4.2. Asegurar la sostenibilidad financiera
5	Transformación digital y agilidad de procesos	5.1. Impulsar la implementación de las estrategias de Gobierno Electrónico, República Digital y la Estrategia de Simplificación de Trámites 5.2. Asegurar continuidad y seguridad de la operación
6	Desarrollo, Gobernanza y Gestión de conocimiento institucional	6.1. Optimizar la gestión del SDSS para mejorar la eficiencia y el acceso a los servicios 6.2. Optimizar el proceso de toma de decisiones basado en información generada por las instituciones del SDSS

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

El Consejo Nacional de Seguridad Social gestiona el rendimiento y su mejora continua de la organización realizando cada dos años o cuando sea necesario una revisión y actualización de la estructura organizacional de la institución con asesoría del MAP, en la cual se involucran los responsables de áreas. De igual forma se revisan y actualizan el Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones, así como los Manuales de políticas y procedimientos.

El Consejo Nacional de Seguridad Social asegura el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, involucrando al personal en los procesos de mejora.

La organización analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

El Consejo cuenta con una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, a través de las Redes Sociales (twitter, Facebook, Instagram), Página WEB, Canal de YouTube, medios tradicionales Radio, Prensa escrita y programas de TV.

La institución elabora sus planes estratégicos y operativos con una participación multidisciplinaria con las áreas, el cual es remitido a la comisión de trabajo correspondiente y aprobado por el pleno del consejo. A su vez, está establecido una metodología de monitoreo para el cumplimiento de las metas.

Actualmente, se realizan revisiones gerenciales periódicas (semanales) que permiten una retroalimentación de doble vía (Directores - la Máxima Autoridad), con el objetivo de dar seguimiento a las tareas en curso, monitorear avance de los planes de la organización, discutir temas relevantes, reportar limitaciones y trazar estrategias operativas.

El consejo cuenta con sistemas y subsistemas de gestión humana, que facilitan dentro de la organización, un ambiente laboral favorable para la ejecución efectiva de las actividades y el desarrollo profesional y humano del personal.

La institución planifica la gestión financiera alineada con los objetivos Institucionales a través del Plan Operativo Anual. Además, el área de presupuesto, participa en las sesiones de trabajo de formulación de los POA. Los riesgos y oportunidades para tomar las decisiones financieras son analizados al momento de realizar la Formulación Presupuestaria y el Plan Operativo Anual, el cual se evalúa trimestralmente.

Así mismo, existe una Contraloría General que es responsable de fiscalizar todas las operaciones y cuentas del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y sus dependencias, así como de las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Igualmente, el Comité de compras asegura la calidad del gasto y que las adquisiciones sean eficientes.

El CNSS cuenta con un sistema de comunicación interna integral, el cual establece canales de comunicación escritos y tecnológicos para difundir entre el personal las informaciones, no solo, relevantes para el conocimiento de sus tareas y funciones; y de actividades y proyectos puntuales, pero también de noticias relacionadas a las Sectoriales Salud y Seguridad Social.

Los resultados de la percepción general de la organización del CNSS es percibida por los grupos de interés como una institución comprometida con fortalecer el SDSS y que actúa con apego a la legalidad y la transparencia. Contamos con instrumentos para medir la percepción de nuestros clientes internos y externos, como son encuestas de satisfacción al usuario (internos y externos), buzones de sugerencias y la Oficina de Acceso a la Información.

El Consejo Nacional de Seguridad social, como institución socialmente responsable y comprometida con la igualdad de oportunidades, la justicia social, el bienestar social, la inclusión y equidad y el respeto a los derechos fundamentales de los individuos, ha creado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS”.

2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1 LIDERAZGO.

- No se detectaron áreas de mejoras

2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- *2.4.3 no se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.*

2.2.3 PERSONAS

- No se detectaron áreas de mejoras

2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- 4.5.2 no se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

2.2.5 PROCESOS

- No se detectaron áreas de mejoras

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS:

2.3.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se detectaron áreas de mejoras

2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- No se detectaron áreas de mejoras

2.3.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- No se detectaron áreas de mejoras

2.3.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- 9.2.6 No se han recibido auditorías internas para el periodo de autoevaluación

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Desde el CNSS, valoramos enormemente esta herramienta ya que nos permite identificar oportunidades potenciales en nuestras operaciones y posibles omisiones en las metodologías de los procesos que ya han sido establecidos y documentados. Sin embargo, durante el ejercicio del autodiagnóstico hemos identificamos una gran cantidad de duplicidades en los ejemplos en diferentes criterios (de la Guía de Autodiagnóstico), que provoca, además, que se haga referencia repetidas veces a las mismas evidencias. Esto hace el proceso de análisis mucho más extenso y monótono.

El aprendizaje de todos los elementos que requieren ser medidos y que no siempre se realizan de forma continua, nos brinda la oportunidad de revisar los procesos y fortalecer las herramientas de seguimiento para asegurar cumplimiento.

Con relación al CNSS nos permitió evidenciar la aplicación del ciclo PDCA en el desarrollo de nuestros procesos, y las mejoras que se han identificado a partir de la implementación de esta herramienta. Sin embargo, debemos destacar que hay Subcriterio que dada la naturaleza de la organización no nos aplican, como son los siguientes:

4. Alianzas y Recursos

- 4.6.4 Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

6. Resultados en los Ciudadanos/Clientes.

6.2 Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

- 6.2.1.3 Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- 6.2.1.4 Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

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

- 6.2.2.8 Costo de los servicios.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	140	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	135	140
3: Personas (100 puntos)	100	100
4: Alianzas (100 puntos)	95	100
5: Procesos (120 puntos)	120	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	100	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	100	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	95	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	975	1000