

Informe de Implementación del Plan de Mejora CAF 2025

Santo Domingo D.N. | Junio 2025



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

Contenido

1. ¿Quiénes somos?
2. Filosofía institucional
 - Misión
 - Visión
 - Valores
3. Acciones de mejora y evidencias
4. Nivel de avance del Plan de Mejora Institucional 2025



SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

¿Quiénes somos?

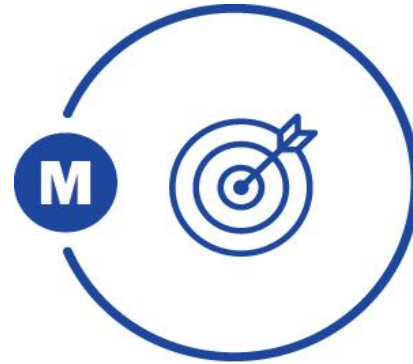
Naturaleza y estructura institucional

- La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) es una entidad estatal autónoma con personería jurídica y patrimonio propio.
- Está conformada por un equipo técnico y administrativo altamente calificado.

Funciones y responsabilidades

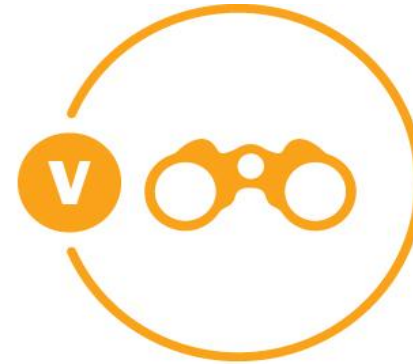
- Actúa en nombre y representación del Estado Dominicano para garantizar el cumplimiento de la Ley 87-01 y sus normas complementarias.
- Protege los derechos e intereses de los afiliados.
- Supervisa la solvencia financiera del Seguro Nacional de Salud, las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- Asegura la puntualidad en los pagos a estas entidades y a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).

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

Área de mejora no. 1



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora:

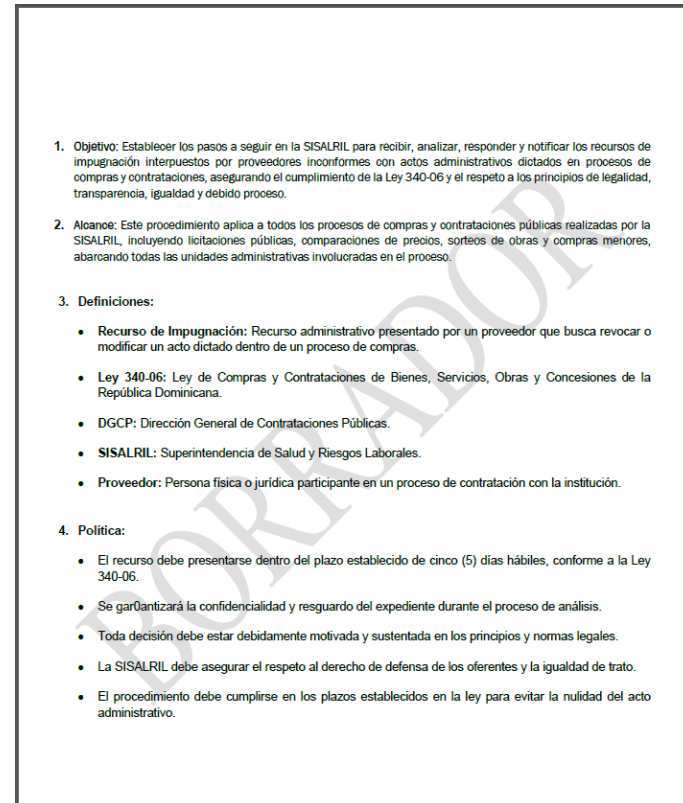
No se evidencia se haya diseñado un procedimiento para los recursos de impugnación que realizan a la SISALRIL, ante un presunto incumplimiento en los procesos de Compras y Contrataciones.

Ver evidencia:



Acción de mejora:

Elaborar un Procedimiento en el SG sobre los Recurso de Impugnación contra un proceso de compra.



Área de mejora no. 2



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora

No se evidencia se haya desarrollado un Catálogo de servicios internos donde los colaboradores visualicen las diferentes asistencias que deben ofrecer las áreas de apoyo.

Nivel de avance

Se realizó el levantamiento e identificación de los servicios internos de las diferentes áreas de apoyo de la institución.

Acción de mejora:

Elaborar y aprobar el Catálogo de Servicios Internos.

Nivel de cumplimiento de la acción de mejora: Completado 80%

Evidencia - Acción de mejora 2:

 Catálogo de servicios Internos					
Nombre del servicio	Descripción del servicio	Dirección que ofrece el servicio	Quien puede solicitar el servicio	Descripción del entregable del servicio	Canales de prestación del servicio
Solicitud de compra	Gestionar, evaluar, aprobar las compras para adquisición de bienes, servicios y obras para suplir las necesidades de las áreas internas de la institución bajo los acápites establecidos en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y su Reglamento de Aplicación 543-12 más resoluciones vigentes.	Dirección Administrativa / Departamento de Compras y Contrataciones	Superintendente, directores, Encargados, Coordinadores, Gestor de Protocolo y eventos.	Recibir el bien, servicio u obra solicitado.	Correo electrónico Gerencia_Compras@sisalril.gob.do Memorándum Dirigido al Superintendente.
Solicitud de envío de correspondencia	Consiste en la recepción, gestión y entrega de las comunicaciones a los destinatarios correspondientes.	Dirección Administrativa División de Archivo y Correspondencia	Superintendente, directores y Encargados.	Comunicaciones recibidas (internas) Notificación de Archí casos por correo electrónico de cuse de envío y recepción de correspondencia.	Presencial Dirigirse a la División de archivo y correspondencia con los documentos requeridos.
Solicitud de materiales gastable	Consiste en suministrar a las áreas solicitantes la entrega de los materiales gastable según solicitados.		Todos los colaboradores de la institución.	Materiales gastables, según disponibilidad en almacén.	Helpdesk
Solicitud de viáticos nacionales	Consiste en la gestión para otorgar el beneficio económico a todos los colaboradores que por alguna actividad externa deban realizar alguna función laboral fuera de la institución.	Dirección Administrativa Dirección Financiera/ Departamento de Tesorería.	Superintendente, directores, Encargados de Departamentales o División y secretarías.	Dispersión de pago.	Correo electrónico Se notifica la solicitud a los siguientes correos: j.milanes@sisalril.gob.do r.urena@sisalril.gob.do c.acosta@sisalril.gob.do Presencial: Depósito de formulario FM-AD22.
Elaboración de diseños de artes	Revisión de contenido y diseño de artes informativos o promocionales tanto interno como externo (Arte genérico para digital, Post en redes sociales, Invitaciones, Publicaciones portal web genéricas, Artes efemérides, Certificados, banners, etc.)	Dirección de comunicaciones (DC).	Directores, Encargados, Coordinadores Técnicos, Analistas, Gestores	Correo electrónico con arte final.	Correo electrónico: d.abreu@sisalril.gob.do con copia a Comunicaciones@sisalril.gob.do
Solicitud de eventos	Consiste en la realización de eventos o actividades solicitadas por las áreas, desde su organización hasta su ejecución.	Dirección de Comunicaciones Dirección Administrativo (Departamento de Compras y Contrataciones)	Directores, Encargados, Secretarías Analista, Coordinadora	Evento o actividad.	Formulario de solicitud de eventos y correo electrónico C.vizcaino@sisalril.gob.do con copia a comunicaciones@sisalril.gob.do
Elaboración de documentos legales	Verificar, evaluar, redactar, emitir y/o legalizar los documentos legales correspondientes a las necesidades presentadas por las áreas internas de la institución, en cumplimiento con las normativas y leyes aplicables.	Dirección Jurídica (DJ).	Directores, Encargados, Coordinadores y Analistas.	Contrato debidamente legalizado; Informe Legal de Compras y Contrataciones o área solicitante; y Correo electrónico de respuesta sobre acreditación o renovación de licencia de Promotor.	Contrato: Help Desk. Informe Legal: Correo electrónico y de manera física, cuando entrega copia de toda la documentación. Acreditación o Renovación de Licencia Promotor: Archi-Casos y correo electrónico para remitir los documentos anexos.
Servicios Especiales	Son aquellos servicios internos que requieren procesamiento de datos, creación o actualización de consolidados, construcción o actualización de reportes y reprocesamiento de carga de informes. Los cuales por la naturaleza del servicio pueden durar mucho tiempo para su resolución.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Departamento de Administración de Servicios TIC	Todos los Colaboradores que utilizan una PC o Laptop.	Reporte, actualización o solución de la solicitud realizada por el usuario.	Correo Electrónico, Mesa de Ayuda
Servicios Soporte Usuarios	Son servicios concernientes a la resolución de inconvenientes en procesos relacionados al soporte de computadoras, escáneres, impresoras, instalación de software, correos electrónicos, antivirus, etc.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Departamento de Administración de Servicios TIC	Todos los Colaboradores que utilizan una PC o Laptop.	Corrección del inconveniente presentado en el hardware o software.	Correo Electrónico, Mesa de Ayuda
Gestión de Accesos	Son servicios concernientes a la correcta asignación de privilegios para los usuarios, con el fin de que sólo las personas autorizadas puedan acceder a los recursos de la red de acuerdo a sus funciones laborales.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC.	Directores y/o encargados de departamento o división.	Accesos a los sistemas de información, correo, carpetas o a los recursos de red de la SISALRIL.	Correo Electrónico, Mesa de Ayuda
Servicios de Telefonía	Son servicios concernientes a la resolución de inconvenientes en procesos relacionados con la gestión de la telefonía.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Departamento de Operaciones TIC.	Usuarios internos con una Laptop o pc asignada.	Corrección del inconveniente presentado en el dispositivo físico o digital.	Correo electrónico, Mesa de Ayuda
Soporte a Sistema de Información	Son servicios concernientes a la resolución de inconvenientes con los Sistemas de Información en producción reportados por los usuarios detectados de manera interna	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Departamento de Administración de Servicios TIC	Todos los Colaboradores que utilizan una PC o Laptop.	Solución del inconveniente o retorno al estado normal funcional del sistema.	Correo Electrónico, Mesa de Ayuda

Área de mejora no. 3



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora

No se evidencia se hayan realizado adecuaciones a las condiciones de trabajo en las instalaciones de la Oficina Regional Norte.

Ver evidencia:



Acción de mejora:

Mejorar la infraestructura de la Dirección de Atención al Usuario.

Área de mejora no. 4



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora

No se evidencia se hayan realizado adecuaciones a las condiciones de trabajo en las instalaciones de la Dirección de Atención al Usuario.

Ver evidencia:



Acción de mejora:

Mejorar la infraestructura de la Oficina Regional Norte.



Nivel de cumplimiento de la acción de mejora: **Completado 100%**

Área de mejora no. 5



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora

No se evidencia se haya desarrollado un sistema de ponche aprovechando las oportunidades tecnológicas actuales para mayor eficiencia en el monitoreo del cumplimiento de los colaboradores con la asistencia y el horario laboral de los colaboradores.

Ver evidencia:



Acción de mejora:

Implementar un reloj biométrico facial.

Nivel de cumplimiento de la acción de mejora: **Completado 100%**

Área de mejora no. 6



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora

No se evidencia la actualización de la Política del Gestión del Conocimiento en función de las necesidades actuales de la institución.

Ver evidencia:



Manual de Gestión del Conocimiento

MA-GH07 Rev. 00

Fecha de emisión: 31/01/2025

Fecha de última revisión: 31/01/2025

Página 1 de 24

1. Objetivo:

Identificar los conocimientos fundamentales de las operaciones de los procesos a fin de garantizar que los conocimientos sensibles de cada colaborador permanezcan disponibles para la institución de manera permanente.

2. Alcance: Todos los colaboradores depositarios del capital de conocimientos, habilidades y destrezas - con un mínimo de seis meses en la institución en las áreas sustantivas.

3. Definiciones:

Gestión del Conocimiento: Es un proceso que sigue un orden sistemático, lógico y organizado para producir, transmitir y aplicar conocimientos.

Habilidades: Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

Destrezas: "Habilidades y experiencias en la realización de una actividad determinada, generalmente automática o no inconsciente." (Diccionario de Oxford).

Aprendizaje: "Adquisición de conocimientos de algo por medio del estudio, el ejercicio o la experiencia en especial de los conocimientos necesarios para aprender algún arte u oficio." (Diccionario Oxford).

Enseñanza: "Transmisión de conocimientos, ideas, experiencias, habilidades o hábitos a una persona que no los tenía." (Diccionario Oxford).

Abreviaturas:

IDOPRIL: Instituto Dominicano de Prevención y protección de Riesgos Laborales.

CNSS: Consejo Nacional de la Seguridad Social

PS/PSDS: Plan Salto de Salud/Plan de Servicio de Salud.

MISPAS: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

SDSS: Sistema Dominicano de Seguridad Social

ARS: Administradoras de Riesgos de Salud

SFS: Seguro Familiar de Salud

TSS: Tejería de la Seguridad Social

UNIPAGO: Empresa Procesadora de la Base de Dato del Sistema Dominicano de Seguridad Social

SIMON: Sistema de información y Monitoreo Nacional

GOB: Gobierno

Firmas		
Elaborado por: HERNANDA ALTAGRACIA AGUSTIN ROMERO Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación Fecha de aprobación: 31/01/25	Revisado por: RAYDRE ELIZABETH MENA LIMA Encargada del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación Fecha de aprobación: 31/01/25	Aprobado por: FACELY MONTAS SANTOS Encargada del Departamento de Organización del Trabajo y Compensación Fecha de aprobación: 31/01/25

CONFIDENCIAL – RESERVADO - Cualquier copia impresa de este documento será considerada "NO CONTROLADA" A excepción de la que reposa en los archivos de documentación del SG, el usuario debe asegurarse que este documento es la revisión vigente.

Acción de mejora:

Actualizar la Política de Gestión del Conocimiento de acuerdo a las necesidades actuales de la institución.



Manual de Gestión del Conocimiento

MA-GH07 Rev. 00

Fecha de emisión: 31/01/2025

Fecha de última revisión: 31/01/2025

Página 2 de 24

OAI: Oficina de Libre Acceso a la Información

4. Política:

Todos los títulos, incluidos en este manual son aplicables a ambos sexos por igual, ya que pueden referirse, o ser ocupados o ejecutados por mujeres u hombres indistintamente.

4.1 Responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos

- Gestionar el conocimiento de la institución.
- Establecer una metodología que asegure que el conocimiento fundamental de la organización se mantenga, se comparta y se actualice.
- Motivar a los colaboradores para compartir los procesos de enseñanza/aprendizaje que incrementen su conocimiento laboral.
- Coordinar y apoyar a las direcciones de las áreas sustantivas u operativas en la identificación de los conocimientos fundamentales, igualmente, la forma de multiplicarlos y mantenerlos.
- Dar seguimiento, evaluar y retroalimentar permanentemente el proceso de implementación de la gestión de conocimiento.
- Llevar control y registro del conocimiento organizacional y sobre las experiencias obtenidas. Igualmente, sobre la actualización de los conocimientos y las mejores prácticas.
- Identificar los conocimientos mediante un registro actualizado de los colaboradores con mayor dominio y experiencia por procesos de cada área.

4.2 Responsabilidad de los directores y encargados de áreas funcionales

- Identificar y especificar el valor de los conocimientos de sus unidades laborales.
- Coordinar y apoyar a Recursos Humanos en el proceso de implementación de la gestión del conocimiento.
- Coordinar la disponibilidad de tiempo para el proceso de capacitación y transferencia de los conocimientos.

Firmas		
Elaborado por: HERNANDA ALTAGRACIA AGUSTIN ROMERO Analista de Evaluación del Desempeño y Capacitación Fecha de aprobación: 31/01/25	Revisado por: RAYDRE ELIZABETH MENA LIMA Encargada del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación Fecha de aprobación: 31/01/25	Aprobado por: FACELY MONTAS SANTOS Encargada del Departamento de Organización del Trabajo y Compensación Fecha de aprobación: 31/01/25

CONFIDENCIAL – RESERVADO - Cualquier copia impresa de este documento será considerada "NO CONTROLADA" A excepción de la que reposa en los archivos de documentación del SG, el usuario debe asegurarse que este documento es la revisión vigente.

Área de mejora no. 7



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora

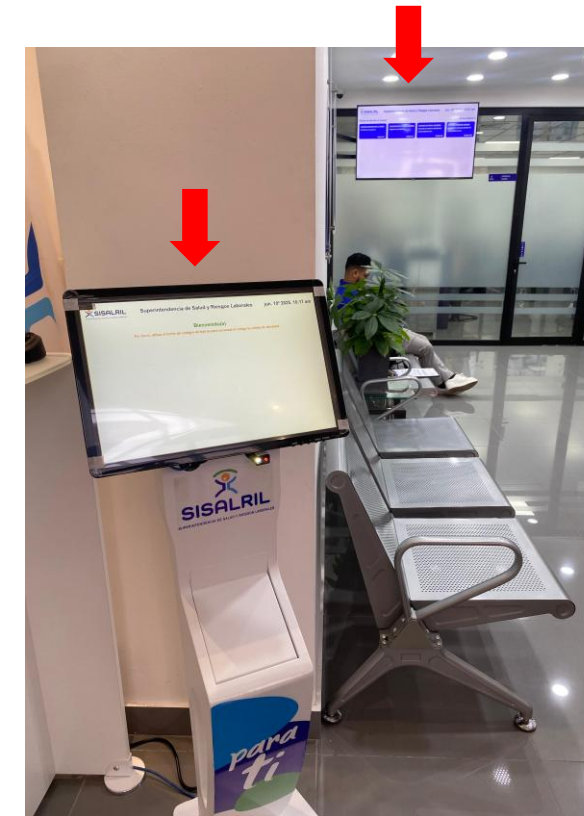
No se cuenta con un sistema de turnos automatizado (Turnomatic) en el área de atención al usuario.

Ver evidencia:



Acción de mejora:

Implementar un sistema de turnos automatizado.



Nivel de cumplimiento de la acción de mejora: **Completado 100%**

Área de mejora no. 8



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora

No se tiene actualizado el software del sistema de Información Estadístico de uso interno e inventarizado el repositorio de datos.

Avance:

Esta mejora no ha sido implementada.

Acción de mejora:

Rediseñar el Sistema de Información Estadística para uso interno, y actualizado el software

Área de mejora no. 9



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Área de mejora

No se dispone en el portal web, una sección de consultas de datos dinámicos del SFS y SRL.

Ver evidencia:

Tablero dinámico del Seguro Familiar de Salud (SFS):

<https://sisalril.gob.do/numeralia-del-seguro-familiar-de-salud-sfs/>

Tablero dinámico del Seguro de Riesgos Laborales (SRL):

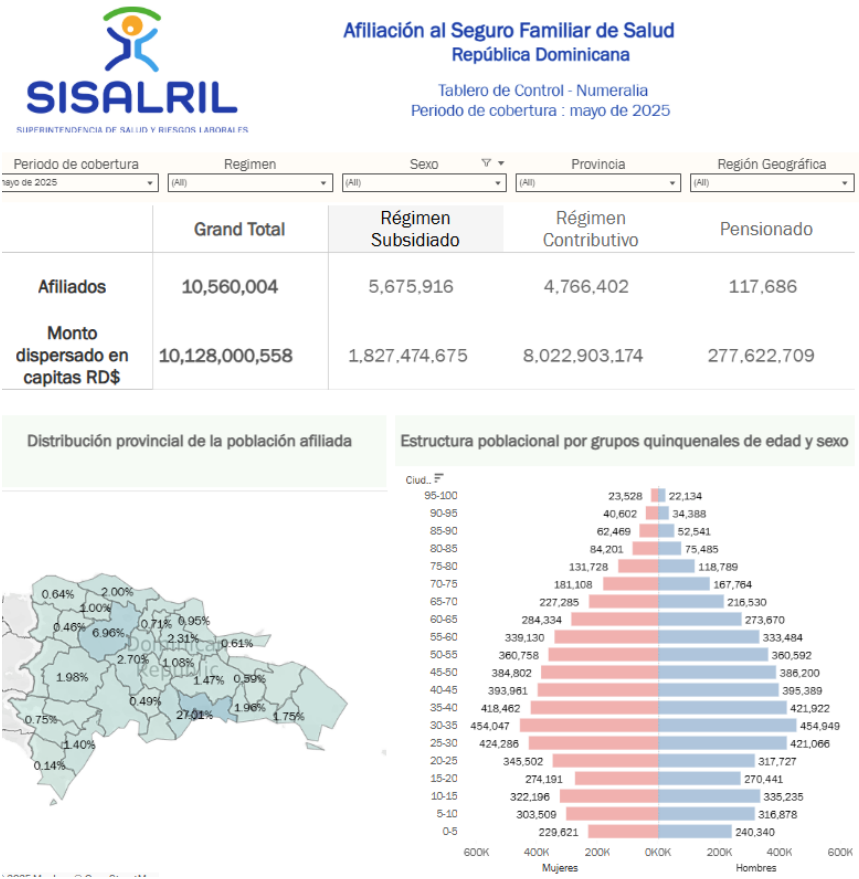
<https://sisalril.gob.do/numeralia-del-seguro-de-riesgos-laborales-srl/>

NOTA: Ver otras evidencias en la siguiente página (24).

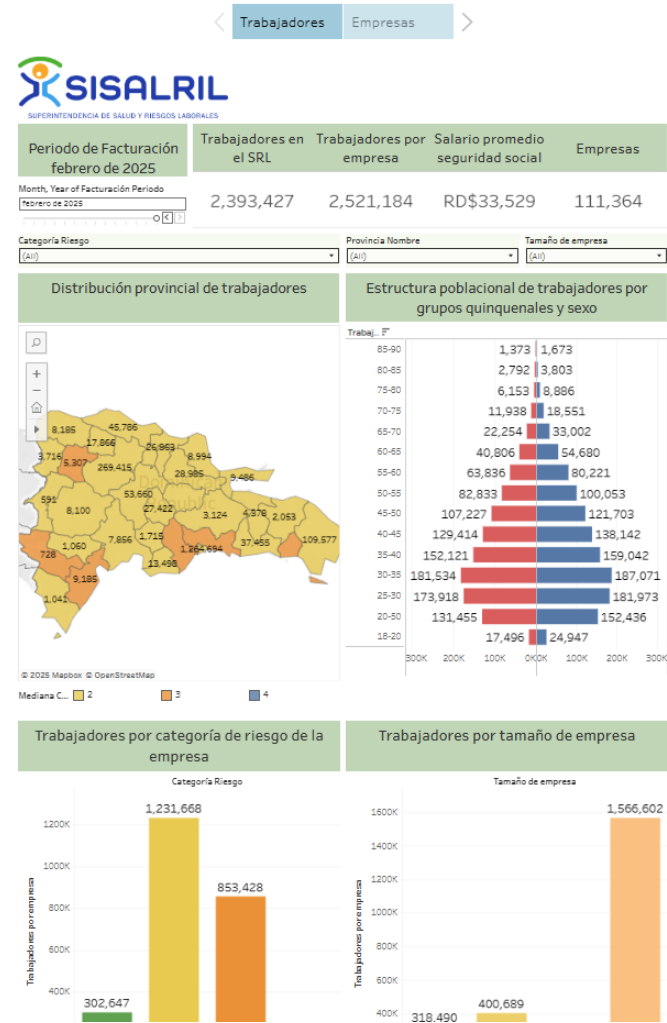
Acción de mejora:

Implementar en el portal web institucional la sección de Consultas Dinámicas con el Software REDATAM-WEB).

Evidencias acción de mejora 9



Captura tablero dinámico del Seguro Familiar de Salud (SFS)



Captura tablero dinámico del Seguro de Riesgos Laborales (SRL)

Nivel de avance del Plan de Mejora Institucional 2025

No.	Criterio	Subcriterios	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Evidencias	Estatus	% de avance	
1	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No se evidencia se haya diseñado un procedimiento para los recursos de impugnación que realizan a la SISALRIL, ante un presunto incumplimiento en los procesos de Compras y Contrataciones.	Elaborar un Procedimiento en el SG sobre los Recurso de Impugnación contra un proceso de compra.	Elaborar un procedimiento que describa el proceso y las consideraciones relevantes a tomar en cuenta ante los recursos de impugnación concerniente a Compras y Contrataciones.	- Procedimiento de Recursos de Impugnación.	No iniciado	90%	
2	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia se haya desarrollado un Catálogo de Servicios Internos donde los colaboradores visualicen los diferentes assitencia que deben ofrecer las áreas de apoyo.	Elaborar y aprobar el Catálogo de Servicios Internos.	Disponer de una catalogo de Servicios internos publicado en la intranet para	Catálogo de Servicios Internos disponible en la INTRANET.	En proceso	90%	
3	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia se hayan realizado adecuaciones a las condiciones de trabajo en las instalaciones de la Oficina Regional Norte.	Mejorar la infraestructura de la Oficina Regional Norte.	Optimizar la accesibilidad y el espacio en las áreas de atención y servicio, tanto para los colaboradores como para los usuarios que visitan las instalaciones de la SISALRIL.	Fotos de las nuevas instalaciones.	Completado	100%	
4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia se hayan realizado adecuaciones a las condiciones de trabajo en las instalaciones de la Direccion de Atencion al Usuario.	Mejorar la infraestructura de la Dirección de Atención al Usuario.	Optimizar la accesibilidad y el espacio en las áreas de atención y servicio, tanto para los colaboradores como para los usuarios que visitan las instalaciones de la SISALRIL.	Fotos de las nuevas instalaciones.	Completado	100%	
5	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	No se evidencia se haya desarrollado un sistema de ponche aprovechando las oportunidades tecnológicas actuales para mayor eficiencia en el monitoreo del cumplimiento de los colaboradores con la asistencia y el horario laboral de los colaboradores.	Implmentar un reloj biometrico facial.	Contar con una herramienta de mayor precisión para monitorear la entrada y salida de los colaboradores, y que, al mismo tiempo, asegure el cumplimiento con la asistencia y el horario de trabajo.	Fotos nueva herramienta de Ponche por Reconocimiento facial.	En proceso	100%	
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se evidencia la actualización de la Política del Gestión en Función de las necesidades actuales de la institución.	Actualizar la Política de Gestión del Conocimiento de acuerdo a las necesidades actuales de la institución.	Establecer una metodología para identificar el conocimieno técnico y gestionar la retención de estos en la institución de manera permanente.	Política de Gestión del Conocimiento	Completado	100%	
7	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.	No se cuenta con un sistema de turnos automatizado (Turnomatic) en el área de atención al usuario.	Implementar un sistema de turnos automatizado.	Optimizar y medir los tiempos de espera mediante la implementación de un sistema de turnos automatizado en las áreas de atención al usuario, mejorando la satisfacción y eficiencia en el servicio.	- Registro de turnos programados a través del sistema automatizado. - Grafico mostrando disminuciónen los tiempos de espera.	Completado	100%	
8	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.	No se tiene actualizado el software del sistema de Información Estadístico de uso interno e inventarizado el repositorio de datos.	Rediseñar el Sistema de Información Estadística para uso interno, y actualizado el software	Fortalecer el Sistema de Información Estadísticas, para uso interno, mediante la documentación de los reportes para gantizar su uso efectivo y disponibilidad a través de un software actualizado.	Documento diagnóstico de las necesidades de las áreas internas del SIE-SIMON. Print Screen de salidas de datos (Cuadros y gráficos) a traves de la nueva versio del software. lización del Sistema de Información Estadística.	En proceso	0%	
9	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se dispone en el portal web, una sección de consultas de datos dinámicos del SFS y SRL.	Implementar en el portal web institucional la sección de Consultas Dinámicas con el Software REDATAM-WEB).	Incorporar una sección de Consultas Dinámicas, para procesamiento y análisis de los datos por el usuario final, mediante la cual, pueda consultar y procesar en línea información histórica, construir su reporte según las características deseadas, elegir el formato que deseen visualizar, (gráficos, tablas, mapas) y exportarlos fácilmente para su uso.	Print Screen con la publicación del aplicativo de la sección de consultas dinámicas.	Completado	100%	
Promedio nivel de avance									87%