



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

FECHA:

Junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>La Superintendencia de Seguros cuenta con su Planificación Estratégica 2021-2024, la cual contiene su misión, visión y valores definido con la participación de servidores públicos de todas las áreas de la institución, donde también se realizó análisis FODA interno y encuestas a los grupos de interés a lo externo. La planificación estratégica está alineada al END, ODS y al PNPSP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 b) Plan Operativo Anual (POA) 2024 c) Nuevo Carnet de identificación con filosofía institucional agregada | |
| <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> | <p>Establecimos un marco de valores alineado con la misión y la visión, estos son: Calidad, Transparencia, Ética, Humanización, Honestidad, Responsabilidad y Trabajo en equipo.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencia: a) Documento de PEI y POA b) Portal web de la Superintendencia c) Murales Informativos de la institución</p> | |
| <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>Conforme a lo establecido en la Ley de Planificación No. 498-06, cada cuatro años se elabora un nuevo PEI acompañado de un nuevo MEI donde se realizan los análisis internos y externos, FODA, PESTEL y revisión de misión, visión y valores para identificar los cambios internos y externos y adaptar nuestra planificación a ello y anualmente se ha revisado dicho instrumento y ajustado cualquier cambio, alineado a las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencias: a) Minutas, encuentros de socialización para revisión y actualización y Resultados de FODA y PESTEL y estrategias institucionales</p> | |
| <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> | <p>Aseguramos el conocimiento de lo referido, por medio de publicaciones, charlas, talleres, inducciones con relación a nuestras normativas legales, los planes institucionales (PEI y POA) y los manuales de procedimientos y políticas de la institución. La misión, visión y los valores institucionales están alineados a la END, ODS y al PNPSP.</p> <p>Evidencia: a) Correo interno institucional b) Página web institucional c) PEI 2021-2024 d) Carnet de identificación e) Murales informativos</p> | |
| <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos</p> | <p>Se realiza la revisión periódicamente de la misión, visión y valores y las estrategias en la</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> | <p>actualización del Plan estratégico institucional, tomando como insumo base las opiniones de los diferentes grupos de interés de la institución y los cambios del entorno.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, b) Plan Operativo Anual (POA) 2024 c) Análisis PESTEL del SIS</p> | |
| <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> | <p>La Superintendencia de Seguros para gestionar la prevención de comportamientos no éticos cuenta con un Código de Ética Institucional. De igual forma también ha sensibilizado al personal referente al régimen disciplinario consagrado en la Ley de Función Pública No. 41-08. También, se gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a)Comité de compras b)Comité de calidad c)Buzones de denuncias d)Manual de cargos en proceso e)Socialización de la Ley 41-08 de Función Pública y la del régimen ético y disciplinario f)Documento de Política Institucional Sobre calidad de la gestión. g)Manual de Funciones.</p> | |
| <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y</p> | <p>Se observa respecto mutuo entre el personal</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p> | <p>de la SIS en las diferentes interacciones. La SIS ha realizado diversas actividades para reforzar la compenetración de sus colaboradores en los distintos niveles.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actividad por el día del amor y la amistad b) Actividad por el día de las secretarias c) Actividad por el día de las madres d) Capacitación de trabajo en equipo c) Capacitación de liderazgo | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>La SIS cuenta con una estructura organizacional que responde a la misión de la institución, la misma fue aprobada por el MAP en septiembre 2021 mediante la Resolución No. 04/201.</p> <p>El Manual de Funciones Institucional está acorde a la nueva estructura organizativa. La SIS se encuentra inmersa en el proceso de implementación de dicha estructura, la cual se ajusta a los cambios identificados para lograr un mayor impacto y cumplimiento de las estrategias, metas y la política pública institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Organización y Funciones, b) Resolución No. 04/2021 y 05-2022 que aprueba Estructura Organizacional y MOF, | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> | <p>respectivamente</p> <p>La SIS cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) que indica las estrategias de la institución en el mediano plazo, este plan fue elaborado en coordinación con los diferentes grupos de interés. Se dispone de un Plan Operativo Anual (POA) el cual operativiza la estrategia institucional para las diferentes áreas, de manera periódica, este plan es monitoreado para medir su nivel de desempeño y se emiten y comparten los correspondientes informes.</p> <p>Se cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones por áreas, que identifica las necesidades de requerimientos para el logro de las metas institucionales. Los acuerdos de desempeño del personal se elaboran por resultados en función de las metas establecidas en el POA.</p> <p>Contamos con indicadores dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y medidos según requerimientos de otras instituciones públicas.</p> <p>SIGEF, Dirección General de Presupuesto. Periodicidad de medición: trimestral. NOBACI, Contraloría de la Republica. Periodicidad de medición: trimestral. Transparencia Gubernamental, SISMAP, Ministerio de Administración Pública (MAP). Periodicidad de medición: mensual. SISCOMPRAS, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP). Periodicidad de medición: trimestral.</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencia:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024)</p> <p>b) Plan Operativo Anual</p> <p>c) Sistema integrado de Gestión de la Calidad</p> | |
| <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | <p>La SIS promueve la perspectiva de género y el respeto por la diversidad. Se cuenta con la contratación de personas con capacidades diferenciadas, como parte del personal de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Acción del Personal, Políticas y planes institucionales e infraestructura inclusiva</p> | |
| <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> | <p>La Institución cuenta con herramienta de control, Seguimiento y monitoreo permanente de los avances de la planificación operativa, lo cual es evidenciado con los medios de verificación requeridos. Metodología para la valoración de riesgos (VAR), Normas Básicas de control interno (NOBACI), Modelo CAF.</p> <p>Evidencia: Informes de cumplimiento del POA, PEI y NOBACI, Matrices de Seguimiento Trimestral de la ejecución de las metas, Actualización anual de los Planes Operativos, el Manual de Procedimiento de Control Interno, Autodiagnóstico, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). PEI 2021-2024</p> | |
| <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> | <p>La SIS realiza anualmente el autodiagnóstico del modelo CAF a partir de esto detecta sus áreas de mejora y genera un plan de acción para ser implementado.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias: a) Autodiagnóstico CAF, b) Correos, convocatorias, fotos, c) Comité de Calidad de la SIS, portal web del SISMAP</p> | |
| <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>La SIS cuenta con los canales digitales para mantener una efectiva comunicación externa, como son: cuenta de Facebook, Instagram, Twitter, página web institucional. De manera interna se mantiene informado constantemente a los servidores con el correo institucional, donde se publican cápsulas de las actividades, noticias.</p> <p>Evidencias: a) Capture redes sociales SIS (Facebook, Twitter, Instagram), portal web. a) Periódicos de circulación nacional, correo interno institucional, central telefónica</p> | |
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>La SIS cuenta con un comité de calidad, Instancia de coordinación y apoyo al Ministerio de Administración Pública para la aplicación del modelo CAF, en la Nueva estructura organizacional se fortaleció el área de Planificación con la creación de unidades como Dptos. De Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP, la Unidad de Desarrollo Organizacional y de Calidad en la Gestión, en interés de asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos.</p> <p>Además, en coordinación y con el apoyo de Contraloría General de la República estamos en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) algunas de estas normas están íntimamente relacionadas al buen funcionamiento de los procesos.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>a) Comité de calidad b) organigrama institucional c) Reportes de NOBACI</p> | |
| 8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. | <p>La Superintendencia de Seguros dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos: correo electrónico institucional, murales digitales, comunicaciones personalizadas, las reuniones que se realizan en general, portal web, dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, las reuniones que se realizan en general, portal web.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Capturas de pantallas, correos, INTRASIS, central telefónica y página web</p> | |
| 9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. | <p>Nuestra institución fomenta el compromiso con la innovación desde la alta dirección y se promueve la transparencia. Se puso a disposición de los participantes del sector una herramienta de monitoreo de datos. La misma busca ofrecer a los usuarios informaciones que permitan llevar a cabo la toma de decisiones en los diferentes ámbitos del mercado asegurador.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) IndataRD b) Centro de atención al usuario c) INTRASIS d) Colocación de Servicios en línea</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | (Burocracia Cero en proceso bajo el Programa: “La Inteligencia de Datos en el sector asegurador: el camino a la Burocracia Cero) | |
| 10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos. | <p>Comunicamos lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Presentación y discusión de indicadores de gestión.</p> <p>b) Reuniones de seguimiento a los indicadores.</p> <p>c) Correos electrónicos con agenda específica.</p> <p>d) Reuniones y consultas para elaboración del Plan Estratégico</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| 1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad). | <p>Los directivos institucionales participan activamente en las actividades que promueven los objetivos y los valores de la institución. Así también, hacen entrega de informes semanales de la ejecución de sus actividades asignadas para el logro de los objetivos institucionales. Los directivos realizan periódicamente reuniones para revisar las actividades de mejora institucional requeridas para el logro de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Correos de convocatoria</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | b) Correos de promoción de actividades institucionales | |
| 2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. | <p>Según los resultados obtenidos en la encuesta de clima aplicada en el 2023, los directivos mantienen una cultura de respeto y liderazgo, y de fomento de la confianza.</p> <p>Liderazgo y Participación 89.12%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> | |
| 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización. | <p>La SIS mantiene a sus empleados informados sobre los asuntos claves de la institución a través del correo interno remitiendo las informaciones destacadas SIS, el monitoreo de noticias y otras informaciones relevantes. Durante la elaboración de los POA y PEI se realizan encuentros y mesas de trabajo donde se realizan consultas al personal técnico institucional a fin de poder definir los planes institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Correos electrónicos</p> <p>b) Listados de participantes</p> <p>c) Resúmenes diarios de prensa</p> | |
| 4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual. | <p>En la SIS se elabora anualmente el acuerdo de desempeño correspondiente a cada uno de sus empleados, de igual forma, se realizan revisiones periódicas a estos acuerdos a fin de proporcionar retroalimentación y detectar oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Acuerdos de desempeño elaborados</p> <p>b) Correos Relación de servidores con acuerdo de desempeño</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> | <p>La SIS cuenta con un manual de funciones y descripción cargos mediante los cuales se define la delegación de autoridad cuando se requiere. Así mismo, se realiza un informe de rendición de cuentas semanal que debe ser remitido a la MAE por todas las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de cargos b) Correos electrónicos c) Informes de rendición de cuentas d) Matriz de suplencia | |
| <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>Cada año en conjunto con el INAP se realiza el proceso de detección de necesidades de capacitación, de esto se derivó en la creación de un plan de capacitación acorde a los requerimientos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico de detección de necesidades de capacitación b) Programa Anual de capacitación c) Registros de participación | |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>La SIS anualmente entrega a los servidores de carrera que tienen un desempeño de bueno a sobresaliente un Incentivo de desempeño, y a los empleados fijos un Incentivo por Rendimiento Individual. En el último trimestre del año, se entrega el Incentivo por Cumplimiento de indicadores de SISMAP si la institución alcanza una puntuación de 80% o más.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicaciones b) Actas de no objeción | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> | <p>La SIS se encuentra desarrollando mesas técnicas con subcomisiones para con la participación de representantes de los diferentes sectores económicos del país y con la participación de los otros actores involucrados sacar la propuesta definitiva de modificación de la Ley 146-02 la cual recoge las necesidades de los grupos de interés</p> <p>Evidencias: a) Correo institucional b) Minutas de reuniones c) Informes de avances de subcomisiones</p> | |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> | <p>La SIS mantiene relaciones y acuerdos de forma proactiva con otras instituciones estatales, como son Itla, Proconsumidor, Sisalril, Superintendencia de Bancos, Map, Ogtig, Infotep, Proconsumidor, Sisalril, Cámara de Comercio, PNUD y otras.</p> <p>Evidencias: a) Documento de acuerdo b) Correos electrónicos c) Publicaciones en el portal web y redes</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | sociales institucional | |
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. | <p>En el portal institucional la SIS tiene cargado su marco legal donde contiene las políticas públicas relevantes para el funcionamiento de la institución.</p> <p>Evidencias: a) Marco legal cargado en la página web institucional b) PEI 2021-24</p> | |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. | <p>El plan estratégico de la SIS se encuentra alineado con las políticas públicas que son indispensables para el desempeño de la institución.</p> <p>Evidencia: a) Plan estratégico institucional 2021-2024</p> | |
| 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.). | <p>La SIS mantiene relaciones y acuerdos de forma proactiva con otras instituciones estatales, como son Proconsumidor, Sisalril, Superintendencia de Bancos Map, Ogtig, Infotep, Itla, Cadoar, Junta Consultiva de Seguros, Cámara de Comercio, PNUD.</p> <p>Evidencias: a) Acuerdos, encuentros y planes de trabajo conjuntos</p> | |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | <p>La SIS tiene conformada su Asociación de Servidores Públicos, la cual cuenta con el apoyo de la institución para participar en las actividades desarrolladas por la misma y actualmente se encuentra en el proceso de preparación de nuevas elecciones para elegir nueva directiva.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Evidencias: a) Correos electrónicos b) Captura de imágenes c) Comité Gestor ASP | |
| 7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés. | Mediante el Portal Institucional, las redes sociales y otros medios de comunicación masivos, se realizan promociones periódicas sobre el que hacer institucional y los logros y cambios resultantes de la actividad institucional, así como su impacto en la sociedad y la ciudadanía. Evidencias: a) Portal institucional b) Redes sociales institucionales c) Fotos | |

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes. | Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PEST para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI. Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>Se ha actualizado (mayo 2024) los grupos de interés o partes interesadas, sus necesidades y expectativas de la institución, identificándose como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instituciones Públicas - Servidores Públicos - Gremios del sector seguros - Superintendencias del país - Compañías aseguradoras y reaseguras - Asegurados - Ciudadanía - Gobierno Local - Sociedad Civil - Colaboradores de la Institución - Proveedores - Organismo Cooperantes Nacionales e Internacionales - Instituciones Aliadas - Medios de Comunicación <p>Evidencia: a) Matriz de Partes Interesadas o grupo de interés</p> | |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> | <p>Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PEST para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI.</p> <p>Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> | |
| <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos</p> | <p>La SIS a través de la elaboración del PEI 2021-2024 realizó un análisis FODA para identificar la situación interna actual.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc. | Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 | |
|--|--|--|

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. | Se formularon los objetivos estratégicos alineados a la misión, visión y valores. Se definieron metas generales anuales para los cuatro años y se dispone del POA (2023-2024). Evidencia: a) Matriz para la formulación del Plan Estratégico Institucional | |
| 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. | Para la elaboración del PEI fueron desarrolladas jornadas de trabajo con las diferentes áreas para analizar y considerar las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos y externos. Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) b) Listados de asistencia c) Fotos d) Correos | |
| 3) Integra aspectos de sostenibilidad, | El PEI y POA 2024 integra en el eje de | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>(gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> | <p>fortalecimiento institucional aspectos como: Gestión Ambiental y Responsabilidad Social</p> <p>Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 b) Plan Operativo anual Poa 2024</p> | |
| <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> | <p>Actualmente se encuentra en ejecución el Presupuesto 2024 en el cual aseguramos la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias: a) Plan Operativo Anual POA 2024 b) PACC 2024</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> | <p>Fue actualizada la estructura organizativa considerando los cambios de la institución y aprobada en septiembre 2021, fue actualizada en enero 2021 el mapa de procesos, fue elaborado el POA 2024 considerando las prioridades establecidas en el PEI para este año.</p> <p>Evidencias: a) Organigrama Institucional b) Mapa de procesos c) Correo electrónicos sobre actualización de procesos d) Plan Operativo Anual 2024</p> | |
| <p>2) Elabora planes y tareas con sus</p> | <p>El PEI dispone de una sección de indicadores</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. | <p>formulados atendiendo a la misión, visión y objetivos estratégicos. El POA 2024 tienen indicadores definidos para cada actividad.</p> <p>Evidencias: a) Plan Estratégico Institucional PEI 2021 - 2024 b) Plan Operativo Anual POA 2024</p> | |
| 3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme. | <p>Se ha comunicado periódicamente la misión, visión y valores del PEI 2021 – 2024 a lo interno de la institución. También se comunican resultados obtenidos por la institución al personal.</p> <p>Evidencias: a) Correos de difusión y publicaciones en nuestros canales digitales b) Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> | |
| 4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. | <p>Se realizan monitoreos semanales a la producción sustantiva y trimestrales de los planes operativos, se disponen reportes trimestrales y semestrales del último año.</p> <p>Evidencia: a) Informes de resultados de evaluación final y trimestral b) Plan Operativo Anual 2024</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. | Se implementó la Política de Gestión de Seguridad de la Información. Se dispone de un Sistema de Gestión de Documentación Digital para los procesos de Recepción y Gestión de documentos (correspondencia | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Digital).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Política de Gestión de Seguridad de la Información.</p> <p>b) Correspondencia Digital</p> <p>c) IntraSIS</p> | |
| <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> | <p>Se dispone de un Plan Anual de Capacitación del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Certificados de participación</p> <p>b) Lista de participantes</p> <p>c) Correos electrónicos de invitación Interinstitucional</p> <p>d) Plan Anual de Capacitación</p> | |
| <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> | <p>A través de las unidades responsables la SIS comunica su política de innovación y resultados, para todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Portal Web</p> <p>b) Correos electrónicos</p> <p>c) Redes sociales</p> <p>d) Plan de comunicaciones</p> | |
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>La SIS promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Reuniones de comisiones técnicas y Administrativas</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>b) Reuniones de equipo c) Comité de calidad</p> | |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | <p>Anualmente se identifican las necesidades de recursos para la ejecución de los cambios planificados, este alimenta el plan de compras y contrataciones que a su vez forman parte del presupuesto institucional</p> <p>Evidencia: a) PACC institucional 2024</p> | |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. | <p>La institución elabora y remite al MAP anualmente la Planificación de Recursos Humanos, en esta se toma en cuenta tanto las necesidades actuales como las futuras.</p> <p>Evidencia: a) Planificación de Recursos Humanos remitida al MAP</p> | |
| 2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. | <p>La SIS cuenta con una Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y Concurso Externo basado en criterios objetivos del personal, lo cual garantiza la transparencia en los procesos vinculantes.</p> <p>Evidencia: a) Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y Concurso Externo.</p> | |
| 3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de | <p>La institución cuenta con una política de RRHH basada en los principios de equidad,</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> | <p>neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencia: a) Documento de Política de RRHH b) Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y Concurso Externo.</p> | |
| <p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> | <p>La Institución cuenta con una Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y Concurso Externo. En la actualidad, la SIS se encuentra a la espera de respuesta del MAP sobre la revisión del Manual de Cargos para proceder a los Concursos de Carrera.</p> <p>Evidencias: a) Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y Concurso Externo</p> | |
| <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> | <p>La institución elabora en los plazos establecidos por la Ley 41-08 los acuerdos de desempeño correspondientes a sus servidores. También se realizan revisiones periódicas de estos acuerdos. Atendiendo a la Evaluación de Resultados y acuerdo de Desempeños se otorga una bonificación de Desempeño para los Servidores de Carrera.</p> <p>Evidencias: a) Acuerdos de desempeño b) Relación de acuerdos elaborados c) Relación de servidores evaluados</p> | |
| <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante</p> | <p>La SIS registra datos desagregados por sexo, en el proceso de registro de los servidores públicos al momento de ser</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>contratados. Se mantiene registro de los niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales y niveles de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Control de Asistencia b) Expedientes de los servidores c) Correos institucionales d) Nómina institucional | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> | <p>La SIS apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades, de acuerdo a lo identificado en la detección anual de capacitación y en la evaluación anual de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Anual de Capacitación. b) Formulario Detección de Necesidades de Capacitación c) Evaluación del Desempeño d) Políticas y Procedimientos de Evaluación del Desempeño | |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> | <p>La SIS realiza procesos de reclutamiento para el personal fijo, en este se realizan entrevistas por competencias y aplicación de pruebas técnicas y de conocimientos. De igual forma, la institución realiza anualmente la detección de necesidades de capacitación, con la finalidad de desarrollar los talentos y conocimientos del</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>personal institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Entrevistas por competencias b) Evaluaciones técnicas y de conocimiento c) Evaluaciones del desempeño d) Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y Concurso Externo e) Políticas y Procedimiento de Inducción al Personal f) Políticas y Procedimiento de Evaluación de Personal</p> | |
| 3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). | <p>Actualmente la SIS se encuentra desarrollando la mayor parte de las formaciones contenidas en el plan de capacitación tanto de forma virtual como presencial.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Correos institucionales b) Certificaciones de participación c) Comunicaciones d) Plan de Capacitación Anual</p> | |
| 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. | <p>La SIS ha realizado diversas capacitaciones en temas de liderazgo para el desarrollo de las competencias del personal directivo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Capturas de pantalla b) Listados de participantes c) Informes trimestrales de Capacitación d) Correos institucionales e) Plan Anual de Capacitación</p> | |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. | <p>La SIS desde la Dirección de Recursos Humanos entrega al personal de nuevo ingreso la descripción del puesto que ocupará y se imparte inducción general y en áreas</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>técnicas. Adicional, el/la encargado (a) del área de acompañarle durante su periodo de adaptación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acción del personal b) Registro de Asistencia c) Compromiso de Lectura del Código de Ética d) Formulario de Inducción al personal e) Políticas y Procedimiento de Inducción al Personal | |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados. | <p>En la SIS se ha implementado la movilidad interna, tomando en cuenta las competencias y conocimientos del personal trasladado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acciones de personal b) Comunicaciones c) Correos institucionales e) Políticas y Procedimiento de Reclutamiento de Personal y Concurso Externo | |
| 7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). | <p>En la actualidad, la mayor parte de las capacitaciones contempladas en el programa de capacitación que está en ejecución, han sido realizadas utilizando los medios electrónicos (elearning). Esto con el apoyo de instituciones como INAP, CAPGEFI, INFOTEP y MEPYD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificaciones b) Listados de asistencia c) Correos institucionales d) Informes trimestrales e) Plan Anual de Capacitación | |
| 8) Planifica las actividades formativas y el | La SIS suministra capacitación periódicamente | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> | <p>sobre Gestión de Seguros y Riesgo, aspirantes a corredores e intermediarios y Prevención de Lavado de Activos, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Capacitaciones periódicas en temas de Gestión de Seguros y Riesgos</p> <p>b) Capacitaciones periódicas en temas aspirantes a corredores e intermediarios,</p> <p>c) Acompañamientos, asesorías y sensibilizaciones sobre Riesgos de Control Interno por parte de la CGR a la institución</p> | |
| <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> | <p>La SIS se enfoca en dotar a sus altos funcionarios, directores y empleados de formaciones, seminarios y talleres que ayudan en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Registro de Asistencia</p> <p>b) Correos institucionales</p> <p>c) Certificados de participación</p> <p>d) Plan Anual de Capacitación</p> | |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> | <p>La SIS promueve la comunicación abierta, de diálogo y motivación para el trabajo en equipo. Según la Política de Comunicación los directivos deben realizar reuniones periódicas para retroalimentar sobre la gestión. Estas sesiones son controladas por las Áreas de</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Recursos Humanos y Comunicaciones y la MAE quienes reciben registro de participantes de estas juntas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Comunicación Institucional b)Control de Asistencia c)Minutas de Reunión | |
| <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> | <p>En la SIS se cuenta con entorno, mecanismos y medios para la aportación de ideas y sugerencias. Por ejemplo, para la formulación de la Planificación Estratégica 2021-2024, se realizaron talleres con equipo multifuncional para la aportación de ideas para elaboración del Plan Operativo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Documentación de los Talleres para desarrollo del PEI 2021-2024 b)Planificación Estratégica Institucional 2021-2024 c)Plan Operativo Anual 2024 | |
| <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> | <p>Los procesos, planes y estrategias de la institución se realizan a través de un ejercicio participativo; así como la identificación e implantación de acciones de Mejora.</p> <p>La SIS cuenta con Comité de Seguridad y Salud, Comité de Calidad, Comité de Control Interno, Asociación de Servidores Públicos (ASP) y Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo estos desarrollan sus programas que fomentan el desarrollo de mejora para los servidores.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>a) Identificación y diseño de mapa de procesos</p> <p>b) Documentos conformación de comités institucionales</p> <p>c) Correos institucionales</p> <p>d) Mesa de trabajo elaboración PEI 2021-2024</p> | |
| 4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | <p>Durante la definición de los objetivos estratégicos de la institución se realizaron mesas de trabajo con la participación de los directivos y demás empleados de la institución a fin de definir cuáles serían los objetivos estratégicos definitivos, y los indicadores que nos están permitiendo medir la ejecución de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024</p> <p>b) Listado de participantes</p> <p>c) Fotos</p> <p>d) Correos</p> | |
| 5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el clima laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas. | <p>Periódicamente la institución realiza la Encuesta de Clima Laboral y a partir de los resultados de esta, elabora el plan de mejora que se posteriormente se implementa.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Correos institucionales</p> <p>b) Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>c) Plan de acción elaborado</p> | |
| 6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | <p>La SIS en sus esfuerzos por mantener las buenas condiciones ambientales para el trabajo realiza periódicamente fumigaciones, también realiza en colaboración con el IDOPRIL un</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>levantamiento en las oficinas para conocer las condiciones laborales. Sumado a lo anterior se llevaron a cabo Jornadas de vacunación y sonomamografías. Cuenta con un Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el se contemplan los tipos de riesgos y la clasificación de las emergencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos institucionales b) Listados de asistencia c) Informe IDOPPRIL d) Fotos e) Relación de vacunados f) Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo | |
| <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> | <p>La SIS según la necesidad ha implementado el Teletrabajo para algunos de sus servidores, también otorga en los casos que aplique las licencias de maternidad y paternidad. La institución también cumple con lo establecido en la ley 41-08 para tratar los permisos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Relación de licencias, permisos y teletrabajo. Correos b) Políticas y procedimiento de Licencias al Personal. c) Políticas y procedimiento de Permisos | |
| <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> | <p>La SIS ha desarrollado un programa de actividades de inclusión para personas que puedan presentar ciertas discapacidades.</p> <p>En las entradas del edificio fueron colocadas las rampas para ser utilizadas por personas con discapacidad, se señalaron los</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>parqueos para embarazadas o personas con algún tipo de discapacidad.</p> <p>Evidencias: a) Imagen de entradas y accesos b) Señalización de parqueos</p> | |
| <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p> | <p>La institución cuenta con una política de Reconocimiento, Motivación y Estimulo al Personal, la cual recoge los beneficios monetarios y no monetarios a ser entregados al personal.</p> <p>Evidencias: a) Política de Reconocimiento, Motivación y Estimulo</p> | |

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>La Organización: b) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p> | <p>La SIS ha identificado como socios claves a: Proveedores de bienes y servicios identificados en el portal transaccional, los gremios del sector seguros, asegurados, compañías aseguradoras Instituciones que componen el gobierno Central y, demás Superintendencias, Universidades, Servidores Públicos y medios de comunicación.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencia: a) Directorio de socios claves</p> | |
| <p>c) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> | <p>La SIS cuenta con acuerdos con organizaciones públicas, universidades, desarrollo de talleres, y sensibilización sobre calidad y mejora de servicios y como parte de su enfoque en responsabilidad social cada año se une al Programa de Reforestación Nacional del Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>También ha incluido en el POA 2024 actividades sobre los acuerdos interinstitucionales contraídos con diversas instituciones. A través del seguimiento al POA se conoce los avances de estas actividades.</p> <p>Evidencias: a) Memoria Institucional 2023 b) Convocatoria conjuntas de Capacitaciones entre DIGEIG y otras Instituciones. c) Acuerdo con instituciones Imágenes d)Matriz de Socios Claves</p> | |
| <p>d) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> | <p>La SIS ha firmado acuerdo especializados con varias instituciones tales como: OGTIC para la certificación NORTIC A2, A3, E1, A5 y su valoración en cuanto a la estandarización del portal, entre otros acuerdos institucionales.</p> <p>INFOTEP para la capacitación de del Personal, ITLA, PROCONSUMIDOR, y con todas las Superintendencias del País para lograr una regulación consolidada.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | Evidencia: a) Acuerdos institucionales b) Logros de la Gestión y perspectivas futuras | |
| e) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. | Actualmente la institución sostiene acuerdos y alianzas con instituciones públicas. Evidencias: a) Comunicaciones b) Correos c) Acuerdos realizados | |
| f) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. | Aseguramos los principios y valores institucionales, los proveedores se seleccionan según la ley 340-06 y sus reglamentos, atendiendo a los criterios de calidad y que cumplan con los requisitos establecidos para ser proveedores del Estado y que cumplan con las normas vigentes. Evidencias: a) Capturas del portal transaccional b) Firma de conocimiento por parte de los proveedores del CEI c) Política del Comité de Compras | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. | La institución cuenta con una Política Nacional de Datos Abiertos la cual garantiza la transparencia y también proporciona datos abiertos de la institución. Evidencia: a) Política de datos abiertos b) Índice de Transparencia Estandarizado | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> | <p>Se tiene disponibilidad de estas herramientas: Buzones físicos de Quejas y Sugerencias, Redes Sociales, Línea 311.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Línea de Denuncia 311 b) Página Web c) Sistema SAIP d) Buzones de Sugerencia e) Política de Comunicación f) Foros y Chat Abiertos en los Medios Digitales g) Comité de Calidad h) Políticas y Procedimientos para la actualización continua del portal de Transparencia de la SIS | |
| <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> | <p>Se cuenta con un marco para recoger los datos y sugerencias de los ciudadanos con los medios antes mencionados y son recogidos y procesados en los siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reportes por medio de la Línea de denuncia 311 b) Reporte de Quejas, Denuncias c) Reporte del Sistema SAIP d) Buzón de Sugerencia visible e) Foros de Medios Digitales (redes sociales) f) Encuesta de Satisfacción a Usuarios g) Encuestas de Expectativas de Carta Compromiso al Ciudadano | |
| <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus</p> | <p>Como respuesta al Decreto 2011-10, se crean las Cartas Compromisos al Ciudadano que son el instrumento mediante el cual las</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p> | <p>instituciones públicas muestran su oferta de servicios, el compromiso, atributo y estándar de calidad de los servicios y medios de participación. Actualmente la SIS cuenta con 23 servicios.</p> <p>Evidencias: a) Catálogo de Servicios Institucionales cargado en el Portal de la SIS y en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. b)Carta Compromiso al Ciudadano aprobada c)Informe de Resultados Trimestral de Carta Compromiso al Ciudadano</p> | |
|--|---|--|

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> | <p>La Gestión financiera está alineada con los objetivos del PEI y es desplegada anualmente en el POA, PACC y controlados con las mediciones de los indicadores establecidos para dar seguimiento, a fin de dar cumplimiento al resultado esperado "Gestión financiera y administrativa eficiente y transparente".</p> <p>A través de la estructura programática se vincula su producción y metas institucionales (producción física) a la ejecución financiera,</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>confirmado en el IGP promediado un 99.97% para el primer trimestre 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional (PEI) b) Plan Operativo Anual (POA) c) Plan Anual de Compras y Contrataciones d) Captura de Pantallas SIGEF</p> | |
| 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. | <p>La SIS en su VAR identifica los posibles riesgos financieros y elabora un presupuesto equilibrado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Presupuesto institucional b) Matriz de Valoración y Administración de Riesgos c) Políticas y Procedimiento para la Gestión de Riesgos</p> | |
| 3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. | <p>La SIS carga y publica periódicamente tanto el presupuesto institucional, así como su ejecución, los informes financieros, inventarios, relación de activos, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Capturas de pantalla carga presupuesto SIS b) Índice de Transparencia Estandarizado c) Portal de la SIS: Presupuesto formulado, Ejecución presupuestaria, Ejecución Física</p> | |
| 4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos). | <p>No aplica. La Dirección de Contabilidad Gubernamental en coordinación con la Dirección General de Compras y la Dirección General de Presupuestos están dirigiendo esfuerzos conjuntos para definir una metodología de contabilidad de costos. Esto a razón de la</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | complejidad del sistema de contrataciones pública | |
| 5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). | No aplica. Independientemente de que la legislación dominicana contempla la presupuestación plurianual, la Dirección General de Presupuesto aún no ha implementado esta Metodología. Actualmente la SIS cuenta con un presupuesto físico-financiero, aprobado por producto y por actividad | |
| 6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado. | Las responsabilidades del Área Financiera están establecidas en el Manual de Organización y Funciones y la distribución conforme al organigrama aprobado por el MAP. Cada área de Dirección es responsable de una etapa del ciclo del gasto. Evidencias: a) Estructura Organizacional. b) Capturas SIGEF c) Manual de organización y funciones d) Matriz de suplencia f) Informe de Gestión Presupuestaria | |

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| La Organización: | | |
| 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la | | Se evidencia la necesidad de que la SIS desarrolle un sistema que permita administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización |

| | | |
|---|--|--|
| <p>flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> | <p>La institución cuenta con un procedimiento para la actualización tanto del portal institucional, así como del apartado de transparencia. También contamos con una política de gestión de seguridad de la información. En ambos documentos se establece el manejo que se debe dar a las informaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Gestión de Seguridad de la Información b) Procedimiento para la Actualización Continua del Portal Institucional de la SIS | |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> | <p>La institución se encuentra certificada en las NORTIC A2, E1, A4. También está siendo implementado el uso de las firmas digitales para los encargados y directores de la institución. Sumando a esto, varios colaboradores han recibido capacitación en temas de ofimática. A través del programa Burocracia Cero se busca contar con la información suficiente y necesaria para el correcto monitoreo de la actividad del sector asegurador y reasegurador del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificaciones NORTIC b) Aprobación implementación firma digital c) Listados de asistencia d) Programa: La Inteligencia de Datos en el sector Asegurador: el camino a la Burocracia Cero e) Programa de Gobernanza Digital f) Inclusión del Centro de Datos de la SIS al | |

| | | |
|--|---|--|
| | Cloud de la OPTIC | |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. | <p>La institución colabora con distintas instituciones a fin de propiciar la obtención de información externa relevante y conocimientos significativos. Algunas de estas instituciones son: INFOTEP, CAPGEFI, INAP y MEPYD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos institucionales b) Listado de participantes c) Certificaciones de participación | |
| 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. | <p>La institución cuenta con un Procedimiento para la Actualización tanto del Portal Institucional, así como del apartado de Transparencia. También contamos con una Política de Gestión de Seguridad de la Información. En ambos documentos se establece el manejo que se debe dar a las informaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Gestión de Seguridad de la Información b) Procedimiento para la Actualización Continua tanto del Portal de Transparencia de la SIS | |
| 6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. | <p>La institución cuenta con un correo interno mediante el cual la Dirección de Comunicaciones (Everyone) comparte todas las informaciones relevantes para que sean de conocimiento general por el personal. Sumado a esto, también cuenta con una pizarra física y pantallas en diversos puntos que son utilizadas para compartir información con el personal y ciudadanos.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias: a) Correos institucionales b) Fotos</p> | |
| <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> | <p>La SIS dentro del Portal institucional tiene un apartado de Transparencia en el cual se atienden aspectos como son los datos abiertos, el gobierno abierto y las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>Evidencias: a) Captura de pantalla portal de datos abiertos b) Índice de Transparencia Estandarizado</p> | |
| <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> | <p>La SIS cuenta con Políticas y Procedimientos de las Áreas Sustantivas, Misionales y Estratégicas.</p> <p>Evidencias: a) Políticas y Procedimientos del PEI b) Políticas y Procedimientos del POA c) Política y Procedimiento de Revisión y Control para la Verificación del Cumplimiento de los Procesos d) Política y Procedimiento para la Gestión de Riesgo e) Políticas y Procedimiento de Evaluación del Desempeño f) Políticas y Procedimiento de Inducción al Personal g) Políticas y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y Concurso Externo h) Políticas y Procedimiento de Vacaciones, Licencias y Permisos i) Políticas y Procedimiento de Encuesta de Clima Organizacional j) Políticas y Procedimiento de Certificaciones de Seguros de Fianzas y Generales k) Políticas y Procedimiento de Solicitud de</p> | |

Conciliación
l)Políticas y Procedimiento de Renovación de Licencias de Intermediario

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| La Organización: | | |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | <p>La institución cuenta con un sistema que le permite diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistemas informáticos establecidos en la SIS b)IntraSIS c)Mesas de trabajo: Help Desk d)INDATARD | |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. | | No se evidencia mediciones de rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto |
| 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.). | <p>La SIS actualmente está implementando la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicios institucionales, nuevas tecnologías, relevantes para la organización. De igual forma, está activo el portal de datos abiertos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos b) Capturas de pantalla portal institucional c)IntrasIS d)INDATARD e)Programa: “La Inteligencia de datos en el | |

| | | |
|---|---|--|
| | mercado asegurador: el camino a la Burocracia Cero” | |
| 4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. | <p>La institución actualmente cuenta con sistemas de automatización como la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucional, Firma digital para directores y encargados, INTRASIS, INDATARD, ETC.</p> <p>Evidencia: a) Capturas de pantalla y herramientas indicadas.</p> | |
| 5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. | <p>Con la finalidad de poder mejorar los servicios tanto internos como externos la SIS ha integrado las TIC y desarrollado herramientas como: el portal de transparencia, el portal de datos abiertos, portal SAIP, portal de gobierno abierto, sistema de mesa de ayuda, Microsoft Office y también cuenta con otros sistemas de automatización como la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicios institucionales, Firma digital para directores y encargados, IntraSIS, InDataDR.</p> <p>Evidencias: a) Capturas de pantalla b) Correos institucionales c) Comunicaciones d) Políticas y Procedimientos de Vacaciones, Licencias y Permisos al Personal</p> | |
| 6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. | <p>La SIS cuenta con una Política de Gestión y Seguridad de la Información. La institución ha Implementado un sistema de seguridad.</p> <p>Evidencias: a) Correos institucionales</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> b) Comunicaciones c) Capturas de pantalla d) Políticas y Procedimiento de Gestión y Seguridad de la Información | |
| <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p> | <p>Como una forma de disminuir el impacto ambiental de las TIC, la SIS ha realizado la adquisición de equipos de menor consumo energéticos, también ha realizado contratos con empresas para la gestión de impresión institucional y manejo de residuos de cartuchos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos institucionales b) Comunicaciones c) Capturas de pantalla | |

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> | <p>En la SIS se realiza cada mes procesos de fumigación en todas las instalaciones, también se llevan a cabo limpiezas profundas, mantenimientos de aires, reacondicionamiento de cableados y mantenimiento de vehículos. También se realiza un mantenimiento periódico a los equipos electrónicos y según las recomendaciones del último informe remitido por el IDOPPRIL se realizó una reorganización del almacén de materiales institucionales.</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>Evidencias:</p> <p>a) Correos institucionales b) Facturas c) Contratos d) Fotos e) Informe de IDOPPRIL</p> | |
| 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. | <p>La SIS dentro de sus esfuerzos por proporcionar unas instalaciones que brinden condiciones de trabajo seguras y efectivas, ha realizados cambios significativos en sus instalaciones atendiendo a las recomendaciones brindadas en el reporte realizado por el IDOPPRIL.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Fotos b) Correos c) Reporte IDOPPRIL</p> | |
| 3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. | | No se evidencia la existencia de una política de ciclo de vida o política de activos |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. | | No se evidencia la apertura de las instalaciones de la SIS para actividades de la comunidad, brindando así un valor público |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | <p>En la SIS se lleva un registro del kilometraje realizado por los vehículos institucionales, también se lleva un registro de las solicitudes de transporte y se realiza mantenimiento periódico de los vehículos. Esto con la finalidad de garantizar un uso eficiente de los medios de transporte.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Evidencias: a) Registros de kilometraje b) Fotos c) Correos de solicitud de transporte d) Sistema de ahorro energético | |
| 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público). | <p>Gracias a la ubicación de las instalaciones de la SIS el acceso es fácil, ya que cuenta con diversas rutas para el uso de transporte público. La SIS también cuenta con estacionamiento.</p> Evidencias: a) Ubicación Google Maps b) Imágenes del parqueo múltiples computarizados | |

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil. | <p>La SIS ha actualizado, mapeado, descrito y documentado sus procesos. Fue revisado el marco general de proceso, de cara al plan de simplificación trámites de Burocracia Cero y Cartas Compromiso de nuestros servicios y el cumplimiento del marco legal y la implementación de las NOBACI.</p> Evidencia: a) Mapa de procesos | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>b) Levantamientos de Procesos</p> <p>c) Programa “La inteligencia de datos en el sector asegurador: el camino a la burocracia cero”</p> | |
| <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> | <p>Actualmente contamos con un catálogo de 23 servicios colocados en el Portal Institucional. De igual forma esta trabajando todo el proceso de simplificación de trámites de Burocracia Cero y la Carta compromiso de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Correos institucionales</p> <p>b) Comunicaciones</p> <p>c) Capturas</p> <p>d) Minutas de reuniones</p> | |
| <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> | <p>Durante la elaboración de PEI 2021-2024 se elaboró una Matriz de Riesgo con la finalidad de evaluar los factores críticos de éxito para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Matriz de Riesgo</p> <p>b) Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> | |
| <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> | <p>Durante la elaboración de los procesos que ya se encuentran aprobados en la institución se identifica de forma específica a los propietarios de los mismo. También se asignan las responsabilidades y competencias.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimientos institucionales firmados y sellados b) Socialización de Correos Institucionales (Everyone) | |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> | <p>Actualmente la SIS está trabajando de la mano con Burocracia CERO para simplificar en una primera etapa los servicios más demandados por los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actualización de políticas manuales y procedimientos b) Programa “La inteligencia de datos en el sector asegurador: el camino a la burocracia cero” | |
| <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> | <p>La SIS impulsa la innovación y la optimización colocando los procesos en línea y a partir de esto varios procedimientos fueron actualizados según normas prácticas validadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos institucionales b) Comunicaciones c) Fotos d) Certificaciones e) Procedimientos firmados | |
| <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> | <p>La SIS cuenta con diversos indicadores de medición tanto internos como externos, entre estos se encuentran los indicadores establecidos mediante: NOBACI, SISMAP, DIGEPRES, POA, PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capturas de pantalla indicadores de medición | |

| | | |
|---|---|--|
| | b) Correos institucionales c)SISMAP | |
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado). | La institución por media a la Dirección de TIC garantiza la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información institucional. Evidencias: a) Procedimiento de Respaldo de la Información b)Migración de los Servidores en la Nube de OGTIC | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. | La institución aplica periódicamente Encuestas de Satisfacción a los Usuarios, con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción con los servicios brindados y recolectar sugerencias e ideas para posibles mejoras. Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios b) Informe de Encuesta de Expectativas de Carta Compromiso al Ciudadano c) Informe de SAIP | |
| 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. | La institución lleva a cabo acciones para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda con enfoque en el principio de una sola vez. | |

| | | |
|---|--|--|
| | Evidencias: a) Cartas Compromiso al Ciudadano Aprobada b) Programa “La inteligencia de datos en el sector asegurador: el camino a la burocracia cero” | |
| 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. | | No se evidencia mediciones de diversidad y gestión de género |
| 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio). | La SIS promueve a través de su Portal Institucional los medios por los cuales la ciudadanía puede acceder a los diferentes servicios y de más información relevante para poder hacer uso de estos. Evidencias: a) Portal institucional SIS b) Redes sociales c) Asistente Virtual en el Portal We are here!!! | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. | La SIS cuenta con los enlaces en los portales de otras instituciones para la Línea 311, el Portal de datos abiertos, el Portal de gobierno abierto, y el SAIP y así mismo en el Portal institucional se pueden encontrar varios enlaces que conectan con los portales de otras instituciones. Sumado a esto la SIS cuenta con oficina de libre acceso a la información y el Centro de Atención al Usuario. Evidencias: a) Capturas de pantalla | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> b) Correos c) Comunicaciones d) Portal web e) IT Estandarizado 2023-2024 | |
| 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | <p>Con INDATA la SIS cuenta con un sistema compartido con los usuarios de nuestros servicios que se alimenta de las informaciones suministradas por los regulados e instituciones públicas productoras de datos estadísticos con la misión ofrecer servicios al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) INDATA b) Correos institucionales c) Informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales | |
| 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | | No se evidencian procesos que involucren a los proveedores de servicios para solucionar problemas |
| 4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades. | | Se evidencia la necesidad de incorporar incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales |
| 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. | | No se evidencia estándares comunes que faciliten el intercambio de datos y estándares comunes |
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios | La SIS como órgano regulador no amerita intermediarios para la prestación de sus servicios coordinados. | |

coordinados.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| La opinión de los ciudadanos/clientes sobre: | | |
| 1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). | La SIS realiza Encuestas de Satisfacción a Usuarios a través del CAU cuyos resultados se toman en cuenta para la elaboración de planes de mejoras hacia los servicios institucionales. También realiza la Encuesta de Expectativas de Cartas Compromiso al Ciudadano. Se evidencian buenos resultados, con promedios generales de Satisfacción para los dos primeros años en cuestión siguientes: 2021: 82% 2022: 95% 2023: 93% De igual forma para los efectos de la Encuesta de Cartas Compromisos 2023: Servicios Comprometidos: Certificación de Seguros Generales 90.88% | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Renovación de Licencias de Intermediarios 90.95%</p> <p>Licencia Agente Riesgo General 91.33%</p> <p>Licencia Agente Persona 94.67%</p> <p>Conciliaciones 96%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021 – 2022- 2023</p> <p>b) Informe Encuesta de Expectativas de Cartas Compromisos 2023</p> | |
| <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> | <p>Dentro de las encuestas que la SIS aplica para recibir retroalimentación y evaluación por parte de los ciudadanos se incluye la medición del nivel de satisfacción, en los atributos de amabilidad, cortesía y profesionalidad con la que son atendidos por parte del personal institucional.</p> <p>Para los tres primeros años en cuestión: 2021: 82%</p> <p>2022: 95%</p> <p>2023: 93%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021 – 2022 - 2023</p> | |
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | | <p>No se evidencia mediciones de la percepción de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización</p> |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>La DIGEIG realiza evaluaciones al Portal de Transparencia de la SIS. En este sentido, en las evaluaciones realizadas a la institución obtuvimos los siguientes promedios anuales:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>2021: 78.30% 2022: 92.03% 2023: 97.97 % 2024: 99.51% 2do Trimestre (Notándose una mejora significativa a lo largo de las evaluaciones).</p> <p>Evidencias: a) IT estandarizado DIGEIG 2021-2022-2023-2024 b) Portal web – Estadísticas OAI</p> | |
| 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. | <p>La SIS periódicamente aplica Encuestas a los Usuarios y Grupos de Interés para medir la calidad de los servicios y la confianza generada en la ciudadanía.</p> <p>En ese sentido, la institución obtuvo las siguientes valoraciones para los años en cuestión:</p> <p>2021: 82.78%, 2022: 95% 2023: 96% 2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencias: a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021- 2022- 2023- 2024</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| La opinión de los usuarios sobre: | | |
| 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | La SIS a través del CAU y ESFOSIS realiza Encuestas a los Usuarios para conocer el nivel de satisfacción y de confianza hacia la institución y sus | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>servicios.</p> <p>En ese sentido, la institución obtuvo las siguientes valoraciones para los años en cuestión:</p> <p>2021: 82.78% 2022: 95% 2023: 96% 2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencia: a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021- 2022- 2023- 2024</p> | |
| <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> | <p>Según los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción para conocer la accesibilidad que tienen los usuarios a los servicios físicos y digitales, la institución obtuvo las siguientes valoraciones para los años en cuestión:</p> <p>2021: 74% 2022: 83% 2023: 93%</p> <p>Acceso a transporte público 96% (Empatía) Horarios de apertura y de espera 90% (Empatía) Ventanilla única 97% (Elementos Tangibles) Costo de los servicios 98% (Capacidad de Respuesta) 2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021 - 2022- 2023- 2024</p> <p>b) Portal web institucional</p> | |
| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>Según los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción para conocer la calidad de los productos y servicios, la institución obtuvo las siguientes valoraciones para los años en cuestión:</p> <p>2021:91% 2022: 95% 2023: 100% (Empatía) 2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021 – 2022 – 2023- 2024</p> | |
| <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | | <p>No se evidencia mediciones de la percepción de la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> |
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> | <p>Según los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción para conocer la capacidad que tiene la institución para la innovación, la institución obtuvo las siguientes valoraciones para los años en cuestión:</p> <p>2021: 82% 2022: 88% 2023: 94% (Elementos Tangibles) 2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021 – 2022 – 2023- 2024</p> | |
| <p>6) Agilidad de la organización.</p> | <p>Según los resultados obtenidos en las</p> | |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| | <p>Encuestas de Satisfacción para conocer la agilidad con que se gestionan los servicios, la institución obtuvo las siguientes valoraciones para los años en cuestión:</p> <p>2021: 88% 2022: 92% 2023: 93% (Fiabilidad) 2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencia: a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021 – 2022 – 2023- 2024</p> | |
| 7) Digitalización en la organización. | <p>Según los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción para conocer los avances en la digitalización de los servicios, la institución obtuvo las siguientes valoraciones para los años en cuestión:</p> <p>2021: 80% 2022: 88% 2023: 94% (Elementos Tangibles) 2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencias: a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021 – 2022 – 2023- 2024</p> | |

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

| | | |
|---|--|--|
| <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> | <p>En el informe de Encuesta de Satisfacción aplicada en el CAU se evidencia que la SIS obtuvo las siguientes valoraciones para los años en cuestión:</p> <p>2021: 86% 2022: 95% 2023: 97% (Capacidad de Respuesta) 2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencias: a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021- 2022 – 2023- 2024</p> | |
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> | <p>En el año 2023 para el 3er Trimestre tenemos lo siguiente:</p> <p>Vía Buzones físicos en Centro de Atención al usuario y Oficina de Acceso a la Información: 0 Vía Email (usuarioseguro@superseguros.gob.do): 0 Vía Portal 311: S/I</p> <p>Evidencias: a) Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias b) Informe de Encuestas de Cartas Compromiso al Ciudadano 2023</p> | |
| <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> | <p>La SIS cuenta con evaluación del MAP como parte del seguimiento a la Aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC). En el informe como resultado de esta visita se reconocieron los puntos fuertes de esta institución, entre los cuales destaca: -Cumplimiento de las actividades planificadas en los planes de comunicación interno y externo.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>-Registro de los resultados de todas las mediciones realizadas por la institución.</p> <p>-Presencia de CCC en página web.</p> <p>-Cumplimiento en los atributos de Amabilidad y Profesionalidad, comprometido con un estándar de 85%, en el servicio de Certificado de Seguros Generales, en todo el periodo evaluado.</p> <p>-Cumplimiento en los atributos de Amabilidad, Profesionalidad, Fiabilidad y Elementos Tangibles, comprometidos con un estándar de 85%, en el servicio de Renovación de Licencias, en todo el periodo evaluado.</p> <p>-Cumplimiento en los atributos de Amabilidad, Profesionalidad, Fiabilidad y Elementos Tangibles, comprometidos con un estándar de 85%, en el servicio de Licencia Agentes Riesgo General, en todo el periodo evaluado.</p> <p>-Cumplimiento en los atributos de Amabilidad, Profesionalidad, Fiabilidad y Elementos Tangibles, comprometidos con un estándar de 85%, en el servicio de Licencia Agente Persona, en todo el periodo evaluado.</p> <p>-Cumplimiento en los atributos de Amabilidad, Profesionalidad, Fiabilidad y Elementos Tangibles, comprometidos con un estándar de 85%, en el servicio de Conciliaciones, en todo el periodo evaluado.</p> <p>-Se evidencio el seguimiento a las diferentes vías de quejas y sugerencias comprometidas en la CCC.</p> <p>Evidencias: a)Encuesta Carta Compromiso al Ciudadano b)Informe de Resultados CCC Trimestral</p> | |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio | Estamos trabajando conjuntamente con el | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| publicados (Carta Compromiso). | <p>MAP, en la ejecución de los Informes Trimestrales de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se encuentra en un 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Minutas de reunión b) Encuestas de Expectativas de Carta Compromiso al Ciudadano c) Correos institucionales d) Informe de Resultados CCC Trimestral e) Evaluación de Seguimiento MAP 2023</p> | |
|--------------------------------|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | <p>Uno de los canales de información y comunicación más relevantes a nivel institucional es el Portal Web en el cual están contenidos varios de los medios de comunicaciones disponibles con los que cuenta la institución, contamos también con el correo electrónico y las redes sociales Facebook, Twitter, Youtube e Instagram.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Capturas de pantalla de plataformas referidas b) Portal institucional c) Redes Sociales (Instagram, Facebook, Youtube y Twitter)</p> | |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información. | <p>La DIGEIG realiza evaluaciones al Portal de Transparencia de la SIS. En este sentido, en las evaluaciones realizadas a la institución obtuvimos los siguientes promedios anuales:</p> <p>2021: 78.30%</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>2022: 92.03% 2023: 97.97 % 2024: 99.51% 2do Trimestre (Notándose una mejora significativa a lo largo de las evaluaciones).</p> <p>Evidencias: a) IT estandarizado DIGEIG 2021-2022-2023-2024 b) Portal web – Estadísticas OAI</p> | |
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. | <p>Se realiza un monitoreo trimestral de los POA de la institución, mediante indicadores de resultados asignados.</p> <p>Evidencias: a) Informes ejecución POA 2021-2022-2023-2024</p> | |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | <p>Se evidencia a través del SAIP, a través del Encargado de la OAI el sistema utilizado por la SIS.</p> <p>Evidencia: a) Informe SAIP 2024 b) Portal de la SIS</p> | |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>El horario de atención a los usuarios está publicado en los diferentes medios que utilizamos.</p> <p>A través del Informe de Encuesta de Satisfacción del CAU y ESFOSIS, se evidencia en las evaluaciones realizadas sobre los horarios de atención de los diferentes servicios, la institución obtuvimos los siguientes promedios anuales:</p> <p>2021: 82% 2022: 88% 2023: 93%</p> | |

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| | <p>2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021-2022-2023- 2024</p> <p>b) Redes Sociales (Instagram, Facebook, Youtube y Twitter)</p> | |
| 6) Tiempo de espera. | <p>La SIS realiza revisión y análisis periódicos de los procesos misionales para reducir el tiempo de espera de los servicios e informaciones solicitadas por los canales correspondientes.</p> <p>Además, a través del Informe de Satisfacción del CAU y ESFOSIS, se evidencia que el tiempo de espera al servicio ha mejorado bastante, en ese sentido, en las evaluaciones realizadas a la institución obtuvimos los siguientes promedios anuales:</p> <p>2021: 86%</p> <p>2022: 90%</p> <p>2023: 92%</p> <p>2024: (En proceso de ejecución)</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021- 2022 -2023- 2024</p> | |
| 7) Tiempo para prestar el servicio. | <p>A través del Informe de Satisfacción del Cliente, se evidencia que el tiempo dedicado a prestar el servicio es muy bueno, en ese sentido, en las evaluaciones realizadas a la institución obtuvimos los siguientes promedios anuales:</p> <p>2021: 90%</p> <p>2022: 92%</p> <p>2023: 95%</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | 2024: (En proceso de ejecución) Evidencias: a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021- 2022 -2023- 2024 | |
| 8) Costo de los servicios. | A través del Informe de Satisfacción del Cliente, se evidencia que el costo de los servicios, la institución obtuvo los siguientes promedios anuales: 2021: 92% 2022: 99% 2023: 99% 2024: (En proceso de ejecución) Evidencia: Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021- 2022 -2023- 2024 | |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | La SIS cuenta con un Catálogo de servicios con línea, se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. Evidencias: a) Catálogo de servicios b)Aprobación de Carta Compromiso al Ciudadano 100% | |

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | | No se evidencia mediciones de la percepción acerca del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones |
| 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias | En el 3er Trimestre del año 2023 se han recibido: | |

| | | |
|--|---|---|
| <p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> | <p>Vía Buzones físicos en Centro de Atención al usuario y Oficina de Acceso a la Información: 0 Vía Email (usuarioseguro@superseguros.gob.do): 0 Vía Portal 311: S/I</p> <p>Evidencias: a)Registro de quejas y sugerencias b) Informe de Resultados de Carta Compromisos al Ciudadano 2023 c)Evaluación de Seguimiento del MAP 2023</p> | |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> | <p>La institución cuenta con las redes sociales, chats en línea a través de los portales institucionales, así como enlace al 311, correos electrónicos institucionales que permite atender los requerimientos de los ciudadanos clientes. La institución implementa actualmente plataformas propias y desarrollos tecnológicos que permitan mejoras sustanciales en cuanto a los métodos de atención a los usuarios.</p> <p>Evidencias: a) Portal institucional b) Redes sociales institucionales (Instagram, Facebook, Youtube y Twitter)</p> | |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> | | <p>No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes</p> |
| <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de</p> | <p>Mediante la Encuesta de índice de Satisfacción Ciudadana logramos la participación de los diferentes grupos de interés de nuestros servicios, siendo el</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p> | <p>resultado el siguiente:</p> <p>572 ciudadanos/usuarios participaron en la encuesta 2023.</p> <p>Evidencias: a) Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2023</p> | |
|---|--|--|

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> | <p>Se evidencia a través de los servicios ofrecidos por la institución, su interacción con el Centro de Atención al Usuario.</p> <p>Evidencias: a) Fotos b) Catálogo de servicios c) Correos institucionales</p> | |
| <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>La DIGEIG realiza evaluaciones al Portal de Transparencia de la SIS. En este sentido, en las evaluaciones realizadas a la institución obtuvimos los siguientes promedios anuales:</p> <p>2021: 78.30% 2022: 92.03% 2023: 97.97 % 2024: 99.51% 2do Trimestre 2024 (Notándose una mejora significativa a lo largo de las evaluaciones).</p> <p>Evidencias:</p> | |

- a) IT estandarizado DIGEIG 2021-2022-2023-2024
- b) Portal web – Estadísticas OAI

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). | <p>Atendiendo a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional el resultado fue:</p> <p>Nivel de Satisfacción 2023: Aceptable 86% No aceptable 16%</p> <p>Evidencia: a) Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> | |
| 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | <p>Se realizaron talleres de trabajo con empleados de todos los niveles con la finalidad de que la conformación del PEI 2021-2024 y la filosofía institucional fuese un trabajo participativo.</p> <p>Además, mediante la Encuesta de Clima participaron 239 colaboradores lo cual con sus respuestas se tomaron decisiones para la mejora continua.</p> <p>Evidencias: a) Fotos</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>b) Correos institucionales c) Listados de asistencia d) Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> | |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> | <p>Durante los levantamientos de documentación y mejoras de procesos la institución fomenta la participación de todos los colaboradores.</p> <p>Además, mediante la Encuesta de Clima participaron 239 colaboradores lo cual con sus respuestas se tomaron decisiones para la mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023 b) Manuales, Estructuras, Planes y Procedimientos aprobados</p> | |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> | <p>Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima 2023:</p> <p>Austeridad y Combate a la Corrupción 93.93%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> | |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> | <p>Se evidencia a través de la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral a toda la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> <p>Responsabilidad social 91%</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> | |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>Se evidencia la apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>En nuestra Encuesta de Clima Organizacional los encuestados evaluaron la innovación en un 81.34% como buena.</p> <p>Evidencia: a) Informe de encuesta de Clima Organizacional 2023 b) PEI 2020 -2024</p> | |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima 2023</p> <p>Uso de las tecnologías 56.28%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> | |
| 9) La agilidad de la organización. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima 2023</p> <p>Normatividad y procesos 93.1%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p> | |

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La capacidad de los altos y medios | Se evidencian los siguientes resultados | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> | <p>en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>Liderazgo y participación 89.12% Disponibilidad y recursos 88.28% Impacto de la encuesta 89.54%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>Normatividad y procesos 93.1%</p> <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima 2023:</p> <p>Reparto de tareas 92.8%:</p> <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| <p>4) La gestión del conocimiento.</p> | <p>A través de ESFOSIS y la Unidad de Capacitación Institucional la SIS gestiona el conocimiento de sus colaboradores y grupos de interés, mediante propuestas formativas focalizadas.</p> <p>Además, la Encuesta de Clima Organizacional los colaboradores valoraron la Capacitación Especializada y Desarrollo, el resultado fue el siguiente:</p> <p>2023 = 87.28%</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencia: a) Plan de Capacitación Institucional y programación docente de ESFOSIS b) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> | |
| 5) La comunicación interna y los métodos de información. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>Comunicación 92.47%</p> <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>Reconocimiento Laboral: 86.44%.</p> <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>Mejora y cambio: 81.34%</p> <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------|---|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>Calidad de vida laboral: 94.84% Colaboración y trabajo en equipo: 92.57% Liderazgo y participación: 89.12%</p> <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>El 71.72% de los empleados entiende que logra un balance entre su vida personal y su vida privada.</p> <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>84.85% de los empleados está conforme con los beneficios.</p> <p>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> | |
| <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> | <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023:</p> <p>La institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad 90%</p> <p>Evidencia:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | Los resultados de la Encuesta de Clima arrojaron que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera 45.61% Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023 b) Políticas y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y Concurso Externo | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023: Liderazgo y participación 89.12% Evidencias: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional | |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima en el año 2023: Capacitación especializada y desarrollo 87.28% Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional | |

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). | | Se evidencia la necesidad de que la SIS defina indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. | Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima 2023: Mejora y Cambio 81.34% Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional | |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. | La SIS cuenta con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento de Normativas para promover la ética y el buen comportamiento de los servidores públicos. Evidencias: a) Informe de Cumplimiento de Normativa Hasta la fecha no se ha reportado conflictos éticos. | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | | No se evidencia mediciones de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social |
| 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato | En la Encuesta de Satisfacción a Usuarios realizada durante el presente 2023 se obtuvo una puntuación de 93% Evidencia: a) Encuesta de Satisfacción al Usuario | |

| | | |
|---|--|--|
| recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes). | | |
|---|--|--|

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones. | Se evidencia a través de la evaluación por desempeño realizado anualmente al 100% de cumplimiento. Evidencia: a) Evaluación Anual del Desempeño | |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. | Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima 2023: Nivel de uso de las tecnologías 56.28% Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023 | |
| 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas. | Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima 2023: Desarrollo de las capacidades y/o habilidades 87.28% Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional | . |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima 2023: Reconocimiento individual y de equipos: 86.44% Evidencia: | |

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| Opinión de la sociedad respecto a: | | |
| <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> | <p>Se evidencia que la institución fomenta el desarrollo y apoyo a las actividades deportivas, culturales y humanitarias, a través de facilidades en la institución, donde al menos una vez al mes desde la Asociación de Servidores Públicos (ASP) se realizan actividades de capacitación, recreación y para facilitar la integración del personal.</p> <p>Además, la SIS ha realizado varias Jornadas de Salud y a la vez cuenta con un Consultorio Médico de los cuales se han obtenidos los siguientes resultados para Octubre 2023 siguiente:</p> <p>73 personas vacunadas (25 Hombres; 44 Mujeres): 28 personas (Influenza)</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>38 personas (Hepatitis B) 24 personas (VPH) 11 personas (DT) 11 personas (Hepatitis A) 2 personas (Boostrix) 1 Jornadas de salud (Mamografía).</p> <p>En las encuestas realizada a grupos de interés sobre el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios en el 2023, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p> <p>El 84% de los usuarios/ciudadanos calificó que la Institución tiene un alto impacto en la calidad de vida de las personas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Invitaciones a eventos del Sector asegurador b) Fotos de actividades deportivas c) Informe de RRHH / Depto. de Relaciones Laborales y Sociales d) Encuesta a los Ciudadanos e) Listado de Centro de Vacunas e Inmunizaciones (Inmusan). San Cristóbal | |
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> | <p>Hemos sido evaluados por Compras y Contrataciones Pública con 95.89% en el desempeño de los indicadores.</p> <p>En las encuestas realizada a grupos de interés sobre reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global en el 2023, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p> <p>El 93% de los usuarios/ciudadanos calificó que la Institución tiene una muy buena reputación como contribuyente a la sociedad</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>local /global.</p> <p>Evidencias: a) Reporte de compras b) Portal web y redes sociales c) Informes Encuestas de Satisfacción a los Ciudadanos 2023</p> | |
| <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> | <p>La SIS ha colocado a disposición sus instalaciones para la realización de Jornadas de Salud, entre ellas destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de Vacunación (Centro de Vacunas e Inmunización – INMUSAN), - Jornadas de Prevención del Cáncer del Seno con la realización de Sonomamografías/ Charlas de Prevención Salva Vidas (Centro Médico y Diagnóstico - MEDILINK), - Jornadas de Afiliación y Traspaso de ARS SENASA, - Jornadas Oftalmológicas (Medicina Deportiva -MEDESALUD) - Charlas de Prevención de Tuberculosis - Programa de Ampliación e Inmunización <p>Evidencias: a)Redes sociales (Instagram) b)Informes de Salud RRHH al MAP/ Depto. Relaciones Laborales y Sociales</p> | |
| <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> | | <p>Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> |
| <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la</p> | <p>Durante el año 2024 la SIS recibió varios reconocimientos por acciones que lograron impactar en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>igualdad.</p> | <p>Además, nuestro Portal web ha sido evaluado por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Los resultados han sido los siguientes:</p> <p>Enero Portal de transparencia= 99,34</p> <p>Febrero Portal de transparencia= 99,78</p> <p>Marzo Portal de transparencia= 99,12</p> <p>Abril Portal de transparencia= 99.79%</p> <p>Evidencias: a) Reconocimientos b) Informe de Transparencia y Gobierno Abierto Enero –Abril 2024 c) Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento de normativas</p> | |
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> | | <p>Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático</p> |
| <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> | <p>La SIS recibe una evaluación periódica de su Portal de Transparencia. En el 1er Trimestre 2024 la institución obtuvo una puntuación de 99.41%.</p> <p>Además, en las encuestas realizada al público general sobre la accesibilidad la organización tiene una alta puntuación de un 93%</p> <p>Evidencias:</p> | |

a)IT Estandarizado abril 2024
b)Encuestas de Satisfacción a Usuarios 2023

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas). | <p>La SIS tiene un compromiso con la protección del medio ambiente ha sido una actividad permanente y con mayor énfasis desde el año 2023 en el grado de cumplimiento de las normas medioambientales y la preservación del recurso agua.</p> <p>Evidencias: a) Programa de Reciclaje b) Ahorro en Consumo de Papel</p> | |
| 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. | <p>Durante el año se mantienen múltiples contactos con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencias: a) Capacitaciones a grupos de interés sobre la importancia del sector asegurador. b) Eventos a grupo de interés.</p> | |
| 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | | Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de coberturas positivas y negativas recibida por los medios de comunicación |
| 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). | La SIS dentro de sus funciones cuenta con un Programa de Inclusión para personas discapacitadas, entre ellas se tiene persona con discapacidad auditiva, discapacidad de deficiencias longitudinales, discapacidad de malformación corporal, discapacidad deficiencias en miembros superiores (brazos), | |

| | | |
|---|---|--|
| | entre otras. | |
| | <p>Evidencias: a) Canal de Youtube</p> | |
| 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | <p>La DIGEIG a través de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de la SIS establece la “Campaña Nacional por la Integridad en la Administración Pública”, por lo que nos avocamos a la participación de dichas actividades y dinámicas, siendo los renglones más relevantes los mencionados a continuación: -Planificación e Identificación de los riesgos conductuales -Evaluación de riesgos conductuales -Valoración de riesgos conductuales -Tratamiento, Comunicación y Difusión de riesgos conductuales</p> <p>Todos estos renglones se desarrollarán a través de actividades y dinámicas.</p> <p>Evidencias: a) Informe de Resumen de Actividades de la Semana de la Ética 2024</p> | |
| 6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros). | <p>La SIS forma parte de la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Escuelas de Seguros (ALACES), el pasado mes de Marzo participo del II Encuentro Internacional ALACES 2024, en favor de la educación e intercambio de buenas practicas en materia de seguros.</p> <p>Evidencias: a) Portal Institucional ALACES/ II Encuentro Internacional ALACES b) Publicación Instragram SIS. Marzo 2024</p> | |
| 7) Programas para la prevención de riesgos | La institución cuenta con el comité SISTAP como responsables de prevenir e informar en temas de | |

| | |
|---|---|
| de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). | Salud Ocupacional. Se han impartido charlas de ergonomía en el trabajo y donación de sangre y prevención de Cáncer de Mama. Evidencias: a)Informe del SISTAP |
|---|---|

| | | |
|--|--|---|
| 8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución). | | Se evidencia la necesidad de que la SIS realice mediciones de la responsabilidad social de la institución |
|--|--|---|

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos. | En la SIS mensualmente atendemos en promedio las siguientes solicitudes de servicios: - Certificaciones: 323 - Conciliaciones: 33 - Renovaciones y expediciones de licencias: 174 - Liquidación y Reembolso: 29 A partir de la medición de la calidad de nuestros servicios la institución obtuvo una puntuación de 93%. | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias: a) Estadísticas de Servicios b) Encuesta de Satisfacción del Usuario c) Informes Semanales y Mensuales de la Data recibida del CAU</p> | |
| <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> | <p>La SIS cuenta con la aplicación de dos encuestas (Encuesta de Satisfacción al Usuario/ Encuesta de Expectativas de CCC), para conocer la percepción del Cliente/Usuarios y los atributos comprometidos en las Cartas Compromisos.</p> <p>Se evidencian buenos resultados, con promedios generales de Satisfacción para los dos primeros años en cuestión siguientes:</p> <p>2021: 82% 2022: 95% 2023: 93%</p> <p>De igual forma para los efectos de la Encuesta de Cartas Compromisos 2023:</p> <p>Servicios Comprometidos:</p> <p>Certificación de Seguros Generales 90.88% Renovación de Licencias de Intermediarios 90.95% Licencia Agente Riesgo General 91.33% Licencia Agente Persona 94.67% Conciliaciones 96%</p> <p>Evidencias: a) Informes Encuestas de Satisfacción al Usuario 2021 – 2022- 2023 b) Informe Encuesta de Expectativas de Cartas</p> | |

| | Compromisos 2023 | |
|---|---|--|
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | <p>La SIS ha obtenido importantes resultados, así lo demuestran las evaluaciones de los órganos rectores, especialmente la DIGEPRES a través del Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) que mide el logro metas físicas y financieras y hemos obtenidos en el último Trimestre Enero-Marzo 2024: 99.97%, así como también los informes de seguimiento del POA y del PEI.</p> <p>Evidencias: a) Evoluciones IGP de la DIGEPRES b) Informes de cumplimiento y evaluación cargados en Portal web</p> | |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | <p>Se evidencia el compromiso de la SIS en sostener acuerdos y convenios con las organizaciones, entre ellos destacan:</p> <p>Isla Infotep Superintendencia de Bancos PNUD Indotel Poder Judicial Compras y Contrataciones Cámara de Comercio OGTIC Proconsumidor</p> <p>Evidencias: a) Redes Sociales (Instagram) b) Portal Institucional</p> | |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | <p>La DIGEPRES realiza evaluaciones de cumplimiento trimestral, la SIS cuenta con una calificación de 99.97%; El MAP realiza un monitoreo del SISMAP institucional, en dicho</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>sistema la institución cuenta con una puntuación de 70.04%, así mismo NOBACI realiza periódicamente auditorias de los procesos institucionales, el indicador de Transparencia también es evaluado por la DIGEIG, la institución cuenta con una puntuación de 99.41% (1er trimestre 2024).</p> <p>Evidencias: a) Captura portal SISMAP b) Reportes de evaluaciones de la DIGEPRES-IGP c) Reportes de evaluaciones de la DIGEIG- Transparencia. d) Auditoria procedimientos NOBACI</p> | |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | <p>La SIS recientemente lanzo la Herramienta INDATA, una plataforma viva con información de actualizada de las principales variables del sector seguros y también ha colocado en línea varios servicios reduciendo costos operaciones y tiempo.</p> <p>Evidencias: a) INDATA b) Portal web c) Catálogo de Servicios en línea</p> | |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | <p>La SIS actualmente se encuentra inmersa en los trabajos de revisión y estudio de la Ley 146-02 a los fines de adecuarla a los nuevos tiempos y corregir los vacíos existentes de la actual.</p> <p>Evidencias: a) Correos institucionales b) Decreto que crea la comisión de estudio de la ley 146-02. c) Publicaciones de avances de subcomisiones</p> | |

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| Eficiencia de la organización en términos de: | | |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | <p>Se puede evidenciar en la ejecución presupuestaria 2023 -2024 y en los informes de cumplimiento de POA 2023-2024.</p> <p>Evidencias: a) Portal de transparencia institucional b) Informes de ejecución presupuestaria c) Informes de ejecución POA 2023 -2024</p> | |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | <p>Se evidencia mejora e innovación en los procesos mediante la adecuación del Mapa de procesos a la misión y visión de la SIS, así como el fortalecimiento de las áreas en la nueva estructura organizacional.</p> <p>Evidencia: a) Mapa de Procesos SIS b) Nueva estructura SIS c) Carta compromiso 100% d) Burocracia Cero programa “La inteligencia de datos en el sector asegurador: el camino a la burocracia cero” 98%</p> | |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). | | Se evidencia la necesidad de que la SIS realice análisis internos de benchlearning/benchmarking |
| 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). | <p>La SIS tiene un cumplimiento del 100% de los contratos y acuerdos.</p> <p>Evidencia: a) Contratos y acuerdos firmados con diferentes instituciones</p> | |
| 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en | La institución actualmente mantiene un | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> | <p>contrato con Microsoft para el uso de algunos productos y también cuenta con otro contrato con la OGTIC para Datacenter, automatización de los servicios institucionales y Firma digital para directores y encargados.</p> <p>Evidencias: a) Capturas de pantalla b) Contratos c) Programa “La inteligencia de datos en el sector asegurador: el camino a la burocracia cero”</p> | |
| <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> | <p>La institución cuenta con metodología de seguimiento semanal, mensual y trimestral en donde se elaboran reportes e informes de resultados de Evaluación, que son remitidos a la MAE. También, se realizan evaluaciones periódicas para conocer el nivel de ejecución de los POA institucionales.</p> <p>Evidencias: a) Estadísticas de Seguimiento SIS b) Informe de ejecución POA institucional</p> | |
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> | <p>La SIS cuenta con las siguientes certificaciones OGTIG: NORTIC A2, A3, E1, A4</p> <p>Evidencia: a) Certificaciones</p> | |
| <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> | <p>En el portal institucional, se encuentran cargados los informes financieros, de manera trimestral y semestral, en los mismos se lleva un seguimiento del índice de ejecución del</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | presupuesto. Evidencias: a) Informes financieros cargados en el Portal institucional 2024 | |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). | En los informes físicos financieros de la SISI se pueden ver los resultados relacionados al costo-efectividad de la institución. Evidencia: a) Informe físico financiero 2024 | |

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.