

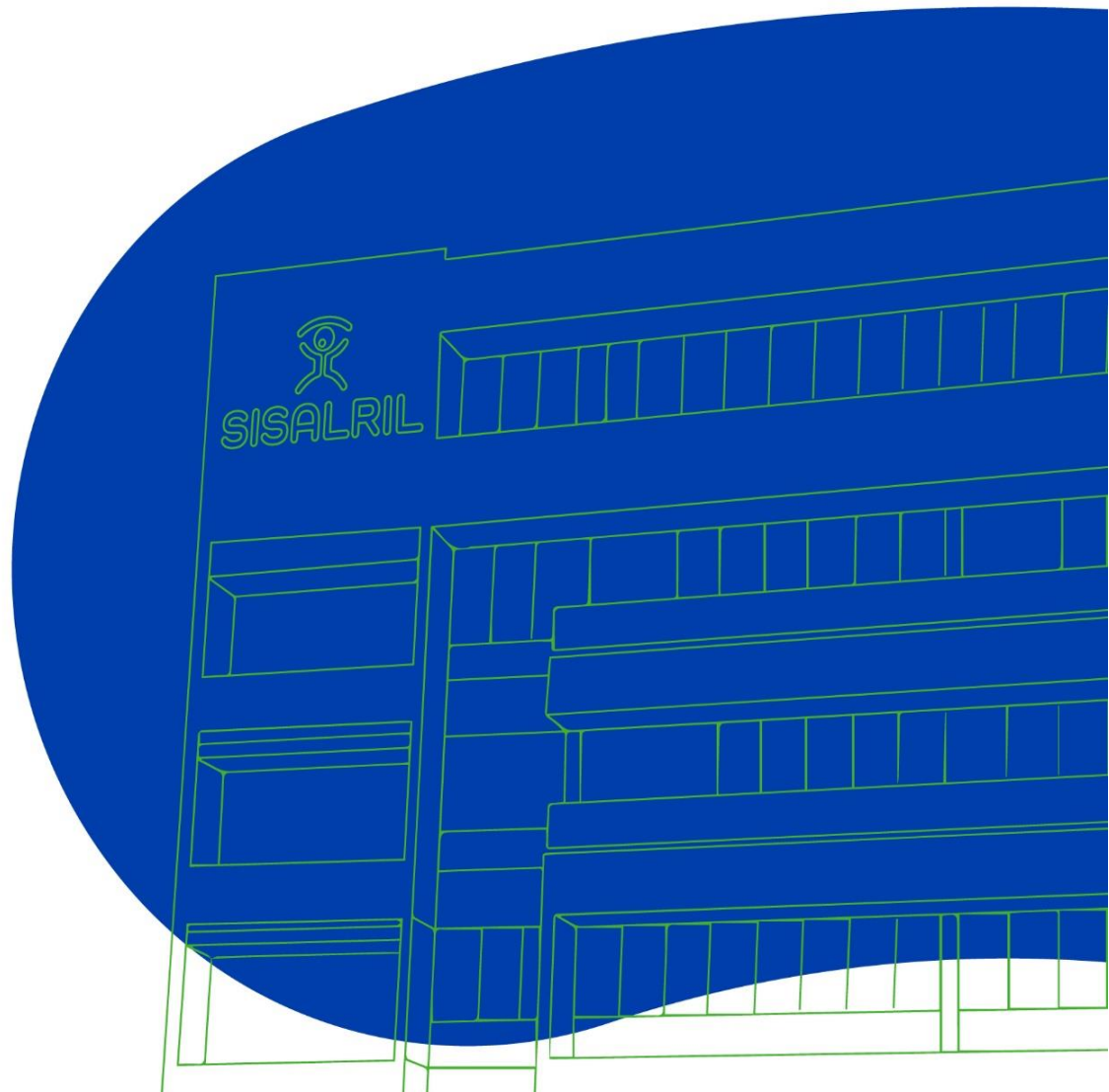


SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES

Informe de Autoevaluación Institucional 2024

(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Santo Domingo D.N. | Julio 2024



Preparado por el Comité de Calidad

Gabriel Payano

Coordinador

Ariadna Cabrera

Secretaria/ Dirección Planificación y Desarrollo

Melissa Yunes

Miembro Dirección
Planificación y Desarrollo

Raffi Quero

Miembro Dirección Planificación y Desarrollo

Taina Agramonte Hidalgo

Miembro Dirección Jurídica

Mónica Bello

Miembro Dirección de Recursos Humanos

Rodher Muñoz

Miembro Dirección Planificación y Desarrollo

Ruth Esther Bastado

Miembro Oficina de Acceso a la Información Pública

Julio Ponce

Miembro Dirección Administrativa

Diana Zayas

Miembro Dirección de Aseguramiento en Salud para
el Régimen Contributivo

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES.....	4
I.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
I.1.1. MISIÓN	4
I.1.2. VISIÓN.....	4
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	4
I.1.4. BASE LEGAL.....	4
I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:.....	6
I.1.6. SERVICIOS	7
I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	11
II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	13
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	13
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	19
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	19
2.2.1.1. LIDERAZGO	19
2.2.1.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.....	19
2.2.1.3. PERSONAS.....	19
2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS.....	19
2.2.1.5. PROCESOS.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	20
2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	20
2.2.2.2. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	20
III. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	20
IV. RESUMEN DE PUNTUACIONES	21
V. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA	21

RESUMEN EJECUTIVO:

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

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

Durante la autoevaluación del 2024, algunas de las principales fortalezas identificadas fueron: revisión periódica de la misión, visión, valores; formulación del plan estratégico institucional 2021-2024 y sus respectivos planes operativas; el Sistema de Gestión cuenta con certificaciones en las normas ISO 9001 e ISO 27001 y con las NORTIC E1, A2, A3, A4, A5, A6, A7; disponemos de un catálogo de servicios, cuyos estándares son medidos periódicamente; se realizan acuerdos con los grupos de interés relevantes; Inauguración de Dispensario Médico; se realizan encuestas de medición del servicio dirigido a los ciudadanos clientes y encuestas de clima laboral.

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

I. ASPECTOS GENERALES:

I.1 MARCO INSTITUCIONAL:

I.1.1. MISIÓN:

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

I.1.2. VISIÓN:

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

I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:

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

I.1.4. BASE LEGAL:

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

Leyes:

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

Decretos:

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

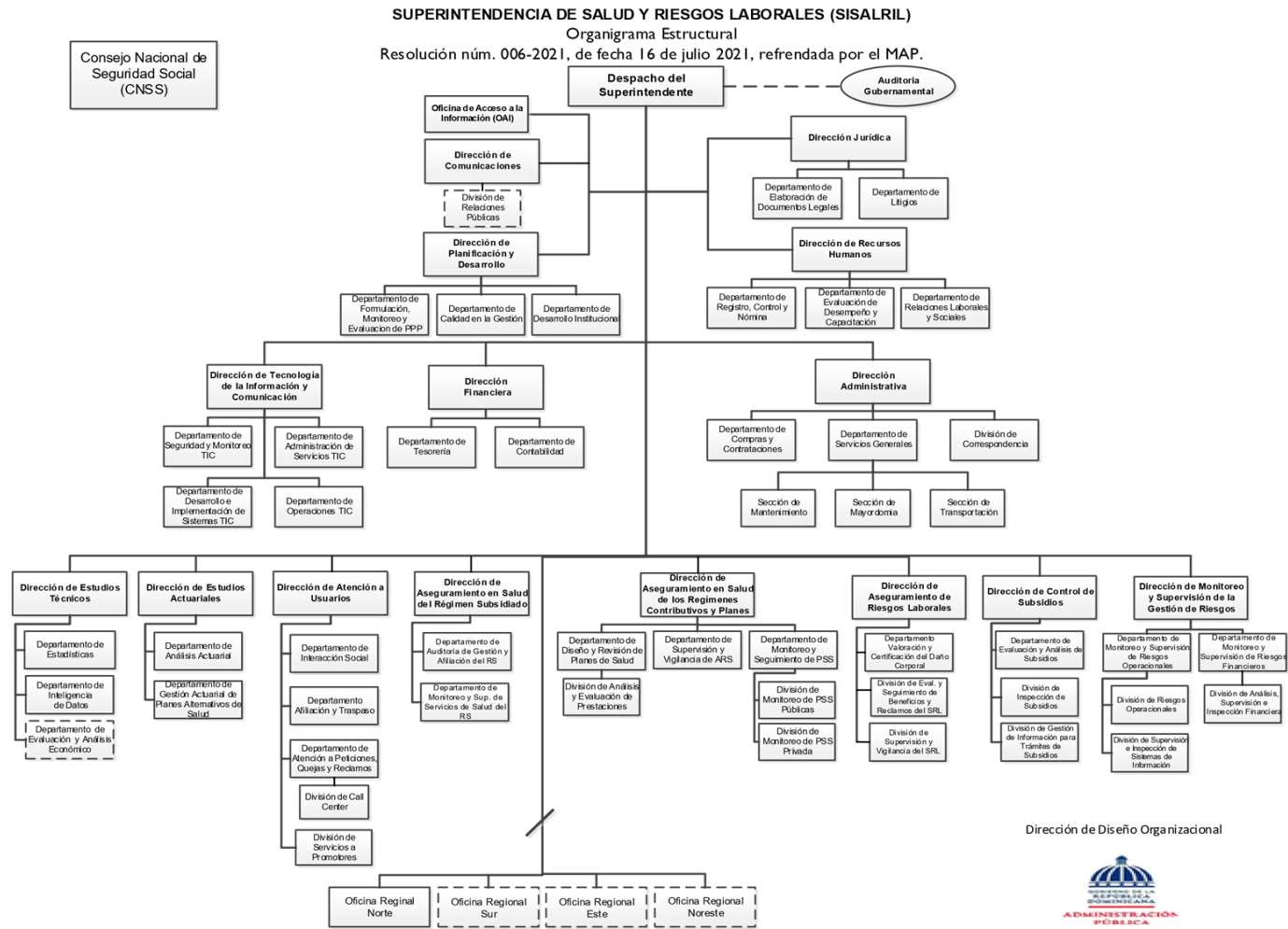
Reglamentos:

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

Normativas:

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

I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



1.1.6. SERVICIOS:

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

Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
Regulación		
Evaluación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS.	Efectuar la evaluación, aprobación y registro de los planes alternativos de salud sometidos por las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), para su comercialización, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 87-01 y sus normas complementarias vigentes.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).
Certificación de los Reaseguradores y Contratos de Reaseguros sometidos por las ARS	Efectuar la evaluación, aprobación y registro de los contratos de reaseguro y reaseguradores sometidos por las ARS, conforme a las disposiciones de la resolución administrativa 202-2015.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).
Administración de los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común		
Pago de las solicitudes de Subsidios por Maternidad	Dar cumplimiento al artículo 132 de la Ley 87-01 otorgando el pago en dinero a la trabajadora afiliada al Régimen Contributivo, equivalente a 14 semanas de salario cotizante otorgado durante el período de Descanso por Maternidad.	Afiliadas del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
Pago de las solicitudes de Subsidios Lactancia	Dar cumplimiento al artículo 132 de la Ley 87-01 otorgando el pago en dinero para los hijos menores de un (1) año de las trabajadoras afiliadas al Régimen Contributivo que perciban un salario menor o igual a tres (3) salarios mínimos nacionales.	Afiliadas del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
Pago de las solicitudes de Subsidios Enfermedad Común.	Dar cumplimiento al artículo 131 de la Ley 87-01 otorgando la prestación en dinero que recibe el trabajador(a) afectado(a) por una discapacidad temporal ocasionada por enfermedad común, accidente no laboral y/o discapacidad ocasionada por el estado en embarazo.	Afiliados(as) del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
Certificaciones sobre solicitudes de subsidios.	Emisión de un documento certificando las informaciones relacionadas a los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común.	A todos los beneficiarios de los subsidios.
Atención y Servicios		
Acreditación de licencia de promotores de salud física	Licencia otorgada por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales a la persona física para realizar la función de Promotor de Seguros de Salud.	Toda persona interesada en acreditarse vinculado al SDSS.
		Toda persona interesada en acreditarse vinculado al SDSS.

Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
Acreditación de licencia de promotores de salud Moral	Licencia otorgada por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales a la persona moral para realizar la función de Promotor de Seguros de Salud.	
Renovación de licencia de promotores de salud Física	La renovación es una acción que se lleva a cabo con la misión de restaurar, cambiar o de modernizar algo que ha quedado obsoleto. Los promotores de salud físicos deberán renovar su licencia en un periodo de dos años.	Va dirigido a los promotores físicos con licencia.
Renovación Licencia de promotores de salud Moral	Se capacita a los empleados seleccionados por las ARS para realizar traspasos de ARS	Empleados de las ARS para realizar traspasos
Cambio de licencia de promotores de salud físico a promotores de salud moral	Este servicio esta dirigidos a los promotores de salud físico para cambio de estatus a promotor de salud moral.	Va dirigido a los promotores de salud Físico para cambio de estatus a promotores de salud moral
Cambio de licencia de promotores de salud moral a promotores de salud físico	Este servicio esta dirigidos a los promotores de salud moral para cambio de estatus a promotor de salud físico.	Va dirigido a los promotores de salud Moral para cambio de estatus a promotores de salud Físico
Cambio de Razón Social	Va dirigido a los promotores de salud Moral que desean un cambio de razón social.	Va dirigido a los promotores de salud Moral para cambio número de razón social
Reposición De Carnet A Promotores De Salud	Los promotores físicos y morales que por algún motivo ajeno a su voluntad que pierdan el carnet que los acredita como promotor de salud certificado podrá solicitar ante la superintendencia de Salud y Riesgos Laborales la reposición de su carnet.	Va dirigido a todos los promotores de salud
Solicitud de Usuario de Traspaso	Capacitar a los representantes de las ARS, en los procesos de Traspaso Ordinario y Traspaso por Reunificación de Núcleo, basada en la Resolución 154-2008 y la Resolución 167-2009.	Empleados de las ARS para realizar traspasos

Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
Actualización de datos en el padrón de la TSS (Cédula y NUI).	Gestionar la habilitación y/o modificación de la cédula y acta de nacimiento para actualizar los datos del usuario en el padrón de la Tesorería de la Seguridad Social de acuerdo al padrón de la Junta Central Electoral con el fin de poder ser incluido por una ARS o ingresado a nómina de una entidad.	Usuarios del SDSS que no se encuentren en la base de datos de la TSS.
Investigación de Traspasos por Alto Costo y/o Cirugía pendiente.	Investigar los traspasos de afiliados con condición de enfermedad que no fueron objetados oportunamente vía UNIPAGO conforme a lo establecido en la Resolución 154-08. Para realizar la investigación, se consultan consumos de las prestaciones de salud del núcleo familiar, entrevistas al afiliado con relación a la enfermedad padecida o el procedimiento pendiente y en algunos casos si amerita, se entrevista al médico tratante.	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social que solicitan traspasos de ARS.
Capacitación a empleadores, afiliados, PSS y ARS sobre SFS y SRL.	Realizar capacitaciones para orientar a los empleadores y trabajadores afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS); así como a entidades y agrupaciones sociales para facilitar el ejercicio de sus derechos, deberes y acceso a los beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL).	Empleadores, agrupaciones sociales, entidades y trabajadores afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.
Cambios de ARS por excepción	Gestionar los cambios a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) para los afiliados que no cumplan con las condiciones regulares de afiliación y/o traspaso.	A todos los usuarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social SDSS.
Respuesta a la solicitud de negación de cobertura.	Es el requerimiento interpuesto por la DIDA, PSS o el usuario, cuando las ARS niegan la cobertura a prestaciones contenidas en el PDSS.	Dirigido a Dirección de Información y Defensa de los Usuarios (DIDA); a todos los Usuarios del Régimen Contributivo del SFS y Prestador de Servicios de Salud (PSS).
Investigación de afiliación y/o traspaso irregular.	Investigar la afiliación voluntaria o traspaso ordinario donde el usuario denuncia no haber firmado ni estampado sus huellas en el formulario de afiliación y traspaso.	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.
Respuesta a las Solicitudes y Casos (Revisión de cuenta clínica).	Es el requerimiento interpuesto por la DIDA o el usuario, cuando su copago excede el establecido por ley.	Dirigido a Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA). A todos los Afiliados del Régimen Contributivo del SFS.
Respuesta a las Solicitudes y Casos (Conciliación y Arbitraje).	Es el requerimiento interpuesto por una PSS o ARS, cuando se presenta discrepancia respecto a una objeción o glosa que no ha podido ser dirimida por las partes en las primeras instancias de conciliación.	Dirigido a prestador de Servicio de Salud (PSS) / Administradora de Riesgos de Salud (ARS).

Nuestros productos y servicios	Descripción del producto y servicio	Dirigido a
Atención de quejas y reclamos de usuarios al régimen subsidiado.	Servicio mediante el cual se realiza la presentación de quejas y reclamos sobre Negación de Procedimientos, Medicamentos, Material de Osteosíntesis, Identificación de Prestadoras de Servicios de Salud, presentación y / o Negación de Reembolso.	Dirigido a afiliados al Régimen Subsidiado.
Oficina Virtual SISALRIL		
Solicitud de Usuario Principal, en la Oficina Virtual.	Dar respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en lo referente a creación, actualización e inconvenientes en oficina virtual.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
Asistencia Técnica a las ARS / IDOPPRIL, para la carga de Esquemas.	Modulo destinado para la carga de los diferentes esquemas de información remitidos por las ARS / IDOPPRIL.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS). Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL:

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
1. Afiliación universal al SFS y al SRL	<p>1.1 Contribuir en la afiliación del 100% de la población al Seguro Familiar de Salud, incluyendo los pensionados y jubilados, y los sectores o grupos vulnerables, en cumplimiento con el marco legal vigente.</p> <p>1.2 Contribuir en la afiliación del 100% de la población, correspondiente al régimen contributivo y potencial contributiva, al Seguro de Riesgos Laborales.</p> <p>1.3 Reducir a un 25% el gasto familiar de bolsillo en salud.</p>
2. Excelencia en el Servicio	<p>2.1 Alcanzar un nivel general de satisfacción de los usuarios igual o superior al 90%.</p>
3. Fortalecimiento del Sistema de Regulación, Supervisión, conciliación y fiscalización	<p>3.1 Lograr que al menos el 90% de los supervisados (ARS, IDOPPRIL y PSS) cumplan con las regulaciones para el aseguramiento de la protección en salud y riesgos laborales.</p> <p>Emitir y dar seguimiento a la implementación del 100% de las normativas e iniciativas que fortalezcan los procesos de regulación, supervisión, conciliación y control.</p>
4. Fortalecimiento institucional	<p>4.1 Alcanzar una calificación promedio mas de un 80% en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestion Publica.</p>

II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN:

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS:

- Se ha formulado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 considerando el alineamiento estratégico superior que contempla: Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, Programa de Gobierno 2020-2024, Metas Presidenciales 2021-2024, Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2021-2024, Objetivos de Desarrollo Sostenibles y el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.
- La SISALRIL revisa periódicamente su misión y visión y valores. En el 2016, nuestra filosofía institucional fue renovada tomando como base las facultades que la ley 87-01 nos atañe, objetivos estratégicos y el contexto de la organización. En el 2020, se revisó la filosofía institucional y la misma se mantuvo sin cambios.
- La Institución muestra que ha comunicado de manera efectiva su misión, visión y valores a través del carné institucional, fondo de pantalla de los computadores, murales de ambos edificios y correo electrónico; de manera externa, la difusión a otros grupos de interés ha sido mediante las redes sociales y el portal web de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.
- Se establecen en la Institución lineamientos desde la definición de la estrategia institucional hasta su monitoreo continuo para garantizar el logro de los objetivos estratégicos y operativos definidos; identificando, evaluando y tratando los riesgos que pudieran impactar positiva y negativamente las metas establecidas.
- La organización ha mostrado una estructura de gestión sustentada bajo un organigrama aprobado y refrendado por el MAP mediante resolución 006-2021, donde cada nivel jerárquico se encuentra claramente definido; En adición, contamos con un Mapa de procesos en donde se identifican y se representan las interrelaciones entre los mismos y los grupos de interés; las actividades, elementos (entradas, actividades, salidas) y características de los mismos son documentados en fichas de procesos basándose en herramientas como el SIPOC para la descripción de los mismos. La información de todos los procesos es revisada periódicamente acorde a lo establecido en los procedimientos y políticas del Sistema de Gestión.
- También contamos con un Manual Organización y Funciones, aprobado por el Ministerio de Administración Pública mediante resolución, el cual detalla y delimita las responsabilidades de cada dirección, departamento, división y sección.

- La SISALRIL cuenta con un procedimiento para la Gestión y Formalización de Acuerdos Nacionales e internacionales de Colaboración con el fin de gestionar de manera efectiva los acuerdos interinstitucionales y de cooperación internacional, fortaleciendo las relaciones de la institución.
- Se establece la metodología y los instrumentos para la identificación y evaluación de los riesgos, que puedan afectar o favorecer el logro de los objetivos estratégicos y operativos de la institución, así como, el diseño e implementación de planes de respuesta a los mismos, que permitan tomar decisiones oportunas.
- Anualmente son definidos los POAs de todas las áreas funcionales de la institución, considerando los objetivos e iniciativas estratégicas del PEI 2021-2024 y los recursos disponibles. Para su seguimiento, son definidos resultados e indicadores de medición que permiten evaluar el logro de las acciones definidas.
- La institución presenta informes trimestrales de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) mediante las Matrices de Monitoreo Trimestral, que contiene información sobre la gestión y el desempeño de la organización, con detalles que facilitan la toma de decisiones e incorporación de mejoras para todas las áreas de la organización.
- Nuestro Sistema de Gestión cuenta con certificaciones en las normas ISO 9001 e ISO 27001, el autodiagnóstico del modelo CAF es realizado anualmente y contamos con otras certificaciones como las NORTIC E1, A2, A3, A4, A5, A6, A7; asegurando con esto una adecuada gestión de los procesos institucionales y los resultados esperados.
- Contamos con un Plan Estratégico de Comunicación alineado al Plan Estratégico Institucional 2021 -2024, donde establece las acciones dirigidas para dar a conocer a través de los medios y canales externos, las funciones, servicios e informaciones relevantes referentes a la gestión de la SISALRIL, que contribuyen al fortalecimiento de la imagen institucional considerando las necesidades de los grupos de interés. Las publicaciones están orientadas a mostrar el avance de la organización en el cumplimiento de su visión: “Ser una institución líder en la garantía del derecho de la población a la protección en salud y riesgos laborales, en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social”.
- El liderazgo institucional ha establecido las suplencias necesarias en caso de la falta o sustitución de algún miembro directivo, donde se establecen responsabilidades para ciertos colaboradores, asegurando la continuidad de los trabajos y acciones.

- La institución cuenta con un comité técnico que contribuye a la motorización de la filosofía institucional por medio del desarrollo de una metodología para la gestión de programas y proyectos. En adición, se realizan reuniones trimestrales de revisión por la dirección, donde los líderes evalúan indicadores, metas y resultados sistema de gestión.
- Al diseñar nuevas normativas para regular el Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL), se realizan reuniones con los grupos de interés relevantes, con el objetivo de socializar y llegar a un consenso sobre los cambios a ser implementados. Tenemos disponible en nuestra página web un foro institucional en donde se van planteando temas y se generar debates sobre los mismos en busca de soluciones y mejora de la gestión institucional.
- La Institución desarrolla y promueve diferentes métodos de formación que incluyen la formación presencial, virtual y de autogestión de los colaboradores, de manera interna se desarrolla un enfoque multimedia para temas y grupos focales.
- Se reconoce a los colaboradores que se han destacado en un conjunto de características observables y desarrollables en forma de conocimiento, habilidades y destrezas que le permiten destacarse en su lugar de trabajo por un periodo consecutivo.
- La SISALRIL cuenta con un buzón de sugerencias interno en donde los empleados pueden realizar sus aportaciones de sugerencias para la mejora de los procesos internos. También existen comités conformados por colaboradores con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los temas que les correspondan y apoyar la toma de decisiones.
- Hemos ejecutado acciones de sensibilización y concientización de los colaboradores, dentro de las cuales destacamos las campañas, enfocadas al ahorro y uso de los recursos como agua, electricidad y jornadas de reforestación.
- La institución realiza de manera periódica benchmarking/benchlearning con otras organizaciones públicas y privadas orientada a la adopción de buenas prácticas para la mejora de los procesos internos y apoyo a la ejecución de iniciativas y proyectos institucionales.
- La institución tiene un portal de transparencia, mediante el cual se publica información relevante para la ciudadanía. Además, a través de la página web institucional, los usuarios interesados pueden tener acceso a algunos servicios digitales, siendo el principal: solicitud de subsidios por maternidad, lactancia y enfermedad común.

- Los socios claves son identificados acorde a las funciones de la institución establecidas en la Ley 87-01: IDOPPRIL, ARS, PSS, SNS, CNSS, CMD, DIDA, TSS, UNIPAGO, BANRESERVAS. Durante la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se identificaron los socios claves o partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas para ser consideración durante la definición del marco estratégico institucional. Una vez definidas las iniciativas estratégicas, se analiza la necesidad de establecer acuerdos y alianzas de colaboración mutua con los socios claves identidades, para el logro de los objetivos establecidos.
- Contamos con diversos medios y canales para que nuestros usuarios internos y externos puedan interactuar con nosotros a través de los buzones físicos y digitales, así como, redes sociales, Portal 311 Sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias, Oficina de Atención al Usuario y foro del portal institucional. También, tenemos un portal web en donde se presentan información actualizada sobre las actividades y funciones de la institución, este contiene un subportal de transparencia en donde se actualiza mensualmente las informaciones de carácter público de la institución. Nuestra página web cuenta con un menú de accesibilidad para personas con discapacidades o condición física, dislexia amigable y daltonismo, a través de la implementación de parámetros universales para el acceso a la información.
- Tenemos una Oficina Virtual en donde los usuarios/prestadores de servicios de salud/ ARS/ IDOPPRIL, pueden registrar reclamaciones, consultar del estatus de afiliación, consultar subsidios, prestadoras institucionales, carga de imágenes de solicitudes de subsidios, consulta de traspasos, consulta planes alternativos de salud, consulta estados financieros de las ARS, entre otros. Nuestra Oficina Virtual cuenta con perfiles establecidos por tipo de usuario para asegurar la disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Hemos desarrollado diferentes canales internos de difusión del conocimiento y la información. Durante el 2021, se ha rediseñado la Intranet Institucional, a través del mismo, los colaboradores tienen acceso a la información y el conocimiento relacionado con sus tareas y objetivos, así como, el acceso a las aplicaciones establecidas de acuerdo a su perfil. Diariamente, se envían vía correo electrónico, resúmenes de prensa con los temas del sector salud. Mensualmente, se publica un boletín informativo, con las diferentes actividades y eventos institucionales dirigido a todos los servidores. También se publican las informaciones en el mural institucional, para el personal que no tiene acceso a las TIC.
- La Institución cuenta con una carta de servicios disponible en nuestro portal web en donde se describen los productos y servicios institucionales además de dar a conocer el compromiso de la institución en relación al cumplimiento de los atributos de calidad establecidos. Dichos estándares son monitoreados y medidos periódicamente.

- La SISALRIL ha desarrollado sistemas informáticos que apoyan la virtualización de los servicios institucionales con el objetivo de mejorar los servicios que ofrecemos. Ejemplo de esto son los exámenes de acreditación como promotor de salud y firma de auditores externos de forma virtual y las capacitaciones para la Asignación de Usuarios de Traspasos vía TEAMS. Actualmente se está desarrollando un Sistema de procesamiento y pago de los subsidios.
- Contamos con un Mapa de procesos en donde se identifican y se representan las interrelaciones entre los mismos y los grupos de interés; las actividades, elementos (entradas, actividades, salidas) y características de los mismos son documentados en fichas de procesos basándose en herramientas como el SIPOC para la descripción de los mismos. La información de todos los procesos es revisada periódicamente acorde a lo establecido en los procedimientos y políticas del Sistema de Gestión. Actualmente, se encuentra en proceso de implementación un módulo de desarrollo interno que contempla la identificación, mapeo y gestión de los procesos internos.
- Los procesos son monitoreados de forma periódica mediante indicadores y presentación de los resultados, generando oportunidades de mejora y los registros correspondientes de salidas no conformes y acciones del sistema; mediante un proceso de auditoría interna y externa, realizadas anualmente a cada proceso, se evalúa la conformidad de estos con los requisitos establecidos.
- La institución cuenta con un comité interinstitucional en donde son presentados las propuestas tanto del marco regulatorio como de supervisión del SDSS que serán remitidas al CNSS. Los borradores de resoluciones de la SISALRIL son publicados en Consulta Pública y se presentan a los grupos de interés relevantes previo su emisión.
- Todos los años es realizada una encuesta de clima organizacional, para evaluar el grado de satisfacción de los colaboradores de la SISALRIL e implementar acciones de mejora.
- Se analizan las necesidades de capacitación de los recursos humanos alineados a la evaluación de desempeño con el fin de establecer planes individuales de competencias, creando un plan de capacitación orientado a las necesidades de fortalecimiento o adquisición de competencias, blandas y duras de los colaboradores para desempeñar de manera eficaz las actividades asignadas. También, se realizan acciones para gestionar el desarrollo de la carrera profesional y se monitorea y evalúa el desempeño de los colaboradores.
- La SISALRIL se compromete con proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras, garantizando accesibilidad acorde a las necesidades y

expectativas de los colaboradores y ciudadanos. En el caso de las personas que con discapacidad, contamos con rampas, parqueos, para un fácil acceso a nuestras instalaciones y barras de soporte en el baño.

- Otra gran importante fortaleza es la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se encuentra vigente en su primera versión.
- Matriz de Seguimiento y Control a Acuerdos Nacionales e Internacionales de Colaboración Mutua.
- Se utiliza el correo institucional para enviar informaciones de interés a los colaboradores, así como la red interna, donde se almacenan carpetas compartidas que contienen datos necesarios para el desempeño de sus funciones y tareas específicas.
- A mediados del 2021, la SISALRIL desarrolló por primera vez un Programa de Responsabilidad Social orientado a apoyar la sostenibilidad social, ambiental y económica de las generaciones presentes y futuras, tomando como base regulaciones nacionales e internacionales tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Norma ISO 26000:2010, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), entre otros. En el 2022, se evaluó la percepción de los ciudadanos/clientes con relación a las acciones de responsabilidad realizadas por la institución.
- De manera periódica, se realiza una encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos/clientes, cuyos resultados sirven de insumo a la mejora de los servicios y productos. Además, contamos con un buzón de sugerencias en donde los usuarios pueden evaluar nuestros servicios y documentar oportunidades de mejora.
- En busca de generar un impacto positivo en el medioambiente y reconociendo que reciclar es una actividad sostenible que protege la salud de nuestro planeta y de nosotros mismos. En este año 2023, estamos implementando la fase inicial de un Programa de Reciclaje instalando estaciones de reciclado por pisos y un centro de acopio institucional, con el fin de liderar esta lucha y convertirnos en un ejemplo a seguir fomentando una cultura de reciclaje y adecuada gestión de residuos.
- La SISALRIL inauguró un dispensario médico en la sede de la institución, para ofrecerle diferentes servicios de salud a todo los colaboradores.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL:

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES:

2.2.1.1. LIDERAZGO:

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

- **Área de Mejora 1.2.1:** El Manual de Cargos no ha sido aprobado por el MAP.

2.2.1.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN:

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

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

2.2.1.3. PERSONAS:

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

- **Área de Mejora 3.1.4:** El Manual de Cargos no ha sido aprobado por el MAP.

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS:

Subcriterio 4.5. Gestionar las tecnologías.

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

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS:

2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES:

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

2.2.2.2. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO:

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

III. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS:

Las conclusiones, retos y lecciones aprendidas durante el ejercicio del autodiagnóstico institucional 2024, se presentan en lo adelante:

- La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales ha venido desarrollando diversas iniciativas internas para el fortalecimiento institucional, con la participación de los colaboradores y grupos de interés relevantes.
- La recolección de los resultados de indicadores establecidos por el CAF, se encuentran dispersos por las áreas responsables de medición, lo cual dificulta la obtención de la información.

- El Marco Común de Evaluación (CAF), nos ha permitido tener una visión integral de la institución para conocer la situación actual de cada una de las actividades y procesos que intervienen en la prestación de los servicios.
- La revisión de la totalidad de la institución siempre representa un desafío. Existe la necesidad de desarrollar una metodología de recolección de evidencias y de resultados de indicadores, que facilite el proceso y contribuya a la continuidad del autoevaluación institucional.

IV. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	126	131
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	128	130
3: Personas (100 puntos)	90	98
4: Alianzas (100 puntos)	91	105
5: Procesos (120 puntos)	111	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	93	102
((100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	90	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	92	98
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	95	110
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	916	994

V. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA