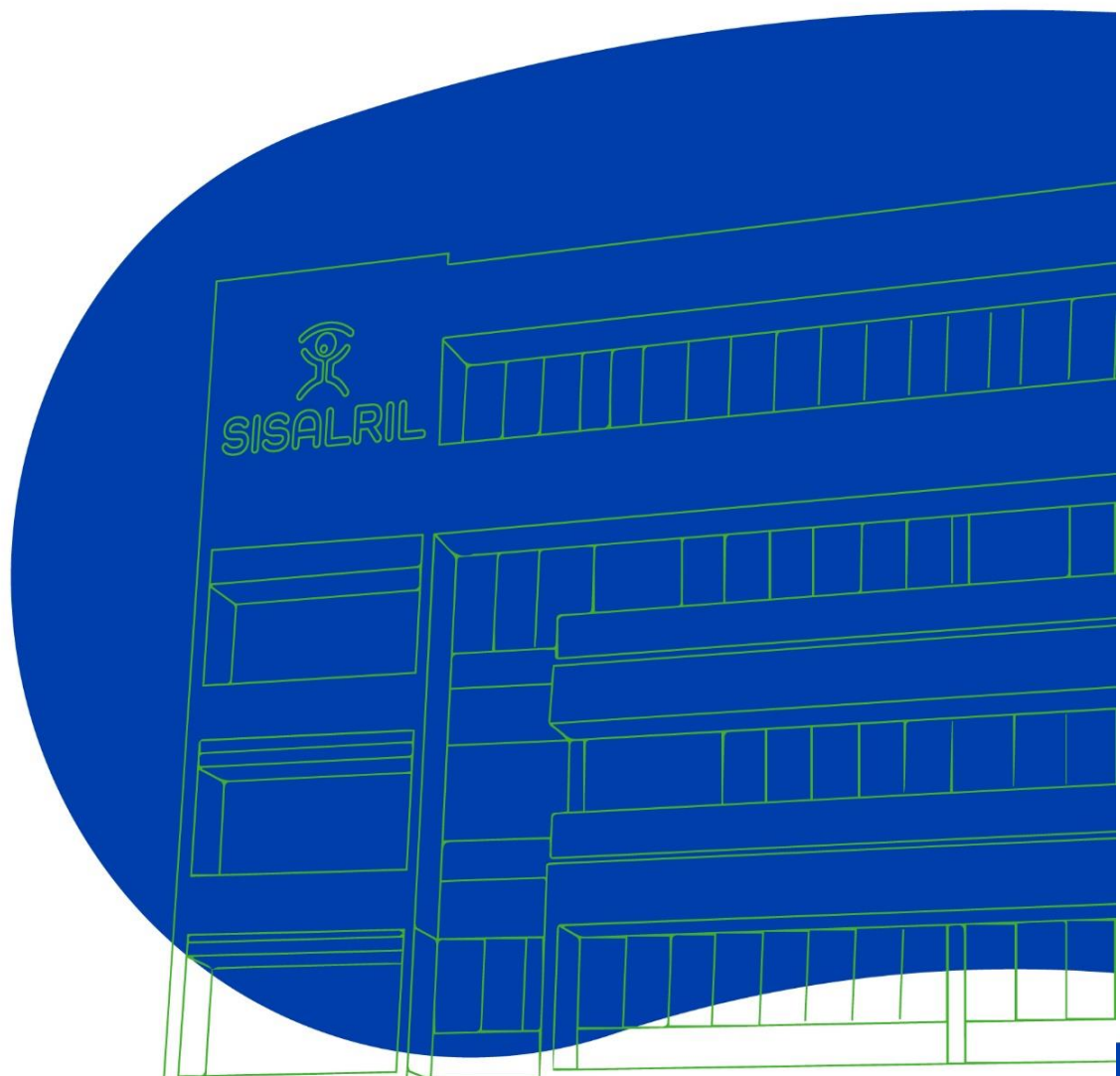




Informe de Resultados

Plan de Mejora CAF 2024

Santo Domingo D.N. | Julio 2024



Contenido

1	¿Quiénes somos?	3
2	Objetivos Generales.....	4
3	Filosofía institucional	5
4	Política integral del Sistema de Gestión.....	6
5	Objetivo	7
6	Antecedentes	7
7	Resultados.....	7
8	Evidencias.....	¡Error! Marcador no definido.

1 ¿Quiénes somos?

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

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

2 Objetivos Generales

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

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

3 Filosofía institucional



Misión

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



Visión

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



Valores

Integridad
Solidaridad
Compromiso
Excelencia
Equidad
Transparencia
Trabajo en Equipo

1. Nuestra **INTEGRIDAD** se refleja haciendo lo correcto en todo momento y en cada circunstancia.
2. Nuestro mayor **COMPROMISO** es defender los derechos de los afiliados.
3. Procuramos la **EXCELENCIA** gestionando nuestros procesos con calidad, innovación y mejora continua.
4. Actuamos con **EQUIDAD** en nuestras decisiones garantizando a cada quien lo que corresponde según sus derechos y méritos.

5. Ejercemos la función pública con **TRANSPARENCIA** rindiendo cuentas a la sociedad de lo que hacemos.
6. **TRABAJAMOS EN EQUIPO** aunando esfuerzos para alcanzar nuestros objetivos
7. Mostramos **SOLIDARIDAD** al reconocer las necesidades de los demás y actuar en consecuencia.

4 Política integral del Sistema de Gestión

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) en calidad de ente supervisor y fiscalizador del SFS y SRL del SDSS, se compromete en velar por el cumplimiento del control interno, así como procurar un ambiente de trabajo seguro, saludable y de calidad para sus servidores públicos y funcionarios a través de un Sistema de Gestión Integral, el cual abarca aspectos de calidad, seguridad de información, seguridad física y salud en el trabajo.

Dirigiendo nuestras acciones bajo los siguientes principios fundamentales:

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

- **Incentivamos una cultura de prevención de riesgos**, centrada en la promoción, sensibilización, empoderamiento y responsabilidad de todos los trabajadores en las actividades preventivas y de evaluación de riesgos, las cuales serán incorporadas en toda decisión institucional, actividades, organización, procesos y procedimientos técnicos; promoviendo un ambiente seguro, confiable y en control.

5 Objetivo

Presentar los resultados de las mejoras establecidas en el **Plan de Mejora Institucional 2024**.

6 Antecedentes

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

7 Resultados

El presente informe contiene los resultados respecto al Plan de Mejora Institucional, luego de que el Comité de Calidad (SISALRIL) trabajara junto a la analista designada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el autodiagnóstico 2024, bajo el modelo del Marco Común de Evaluación (CAF), donde se evidenciaron nuestras fortalezas y oportunidades de mejora.

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

Considerando y alineados a las distintas actividades de mejora identificadas, las cuales fueron (10 acciones de mejora alineadas a los criterios del modelo CAF) siguientes:

Criterio 1. Liderazgo

Criterio 2: Estrategia y planificación

Criterio 4: Alianzas y recursos

Criterio 5: Procesos

Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos / clientes

Criterio 7: Resultados en las personas

Criterio 8: Resultados de la Responsabilidad Social

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

ACCIÓN DE MEJORA 1:

Actualización y Aprobación del Manual de Cargos.

Áreas de Mejora identificadas:

- El Manual de Cargos no ha sido aprobado por el MAP.

Salidas esperadas:

- Manual de Cargos aprobado por el MAP.
- Aprobación de la Política de Diseño Organizacional y de Cargos en el Sistema de Gestion.

Responsable: Dirección de Recursos Humanos

1. **Avances (Nivel de Cumplimiento):** Se espera la aprobación del MAP de la propuesta remitida para la revisión de estructura institucional de la SISALRIL para luego hacer los ajustes que correspondan y someter al MAP para aprobación del manual. Asimismo, la posterior aprobación en el Sistema de Gestion de la Política de Diseño Organizacional y de Cargos.

Estado: Completado 90%

Evidencias:

- Manual de Cargos Elaborado.
- Elaborado el borrador de la Política de Diseño Organizacional y Cargos.



INDICE	
INTRODUCCIÓN	3
I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL	4
1.1 Objetivos del Manual	4
1.2 Estructura del Manual	5
1.3 Distribución del Manual	7
1.4 Revisión y Actualización del Manual	7
1.5 Definición de Términos	8
II. ORDEN DE LAS DESCRIPCIONES DE LAS CLASES DE CARGOS	9
2.1 Índice Ocupacional	9
2.2 Índice Alfabético	18
III. CUADRO DE CATEGORIZACIÓN DE LOS CARGOS DE CARRERA POR NIVELES	26
Grupo Ocupacional III – Técnicos	26
Grupo Ocupacional IV – Profesionales	27
Grupo Ocupacional V – Dirección	28
IV. DESCRIPCIONES DE CARGOS POR GRUPOS OCUPACIONALES	29
Grupo Ocupacional I. Servicios Generales	30
Grupo Ocupacional II. Supervisión Y Apoyo	47
Grupo Ocupacional III. Técnicos	70
Grupo Ocupacional IV. Profesionales	116
Grupo Ocupacional V. Dirección	349

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Cargos se constituye en la guía administrativa que describe las funciones y responsabilidades de los puestos existentes en la SISALRIL, asociadas a los productos/resultados esperados de la unidad a la que cada cargo pertenece.

Este Manual ha sido elaborado conforme a la estructura organizacional de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, aprobada mediante Resolución **Nº 006-2021**. También han sido considerados las disposiciones contenidas en la Ley No. 42-03 de Función Pública, el Manual General de Cargos Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo y las normas fijadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en su calidad de órgano rector del empleo público y el fortalecimiento institucional.

Los cargos comunes y típicos descritos en este manual son la base sobre los recursos demandantes como guía de Recursos Humanos, para la aplicación de concursos públicos e incorporación, la formación del personal, la evaluación del desempeño y la fijación de valoración y sueldos y salarios correspondientes a cada posición a la carrera administrativa del Estado dominicano.

I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

1.1 Objetivos del Manual

El Manual General de Cargos de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) tiene los siguientes objetivos:

General:

Contribuir al desarrollo de un eficiente sistema de gestión de recursos humanos basado en competencias, a través del reclutamiento, selección, evaluación, retención, promoción y desarrollo de los servidores de esta Superintendencia.

Específicos:

- Delimitar las tareas y responsabilidades de los diferentes puestos que integran las áreas organizacionales transversales y típicas de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).
- Dotar a la SISALRIL de un instrumento técnico administrativo de referencia para un mejor ejercicio de las funciones de Recursos Humanos.
- Definir los requisitos claves de referencia para el reclutamiento y selección del personal que permitan la contratación del personal idóneo para la institución, así como, también apoyar el proceso de inducción.
- Servir de base a los procesos de capacitación y desarrollo de las competencias que garanticen la eficiencia en el desarrollo de las actividades a cargo de los servidores públicos.
- Facilitar el desarrollo de capacidades en los servidores públicos que apoyen la creación de una cultura de gestión orientada a resultados.
- Proveer a los supervisores información estandarizada, para asegurar objetividad en la evaluación del personal bajo su responsabilidad.
- Posibilitar la tarea de planificación de los recursos humanos, que permita contar con la plantilla de personal necesario en cantidad y calidad, para la ejecución exitosa de los objetivos y metas organizacionales.
- Contribuir al desarrollo de un sistema uniforme y equitativo de remuneración al personal, sobre la base de la valoración otorgada a los diferentes puestos de trabajo.

SISALRIL 4

1.2 Estructura del Manual

Las partes que conforman el Manual de Cargos de la SISALRIL son las siguientes:

1.2.1 Índice Ocupacional: señala la exacta ubicación de cada especificación de clase dentro de cinco (5) grupos ocupacionales.

La organización de los descriptivos de puestos del presente manual se encuentra agrupados en cinco (05) categorías o grupos ocupacionales, según el nivel de funciones que se desempeñen.

- Grupo Ocupacional I - Servicios Generales
- Grupo Ocupacional II - Supervisión y Apoyo
- Grupo Ocupacional III - Técnicos
- Grupo Ocupacional IV - Profesionales
- Grupo Ocupacional V - Dirección

1.2.2 Índice Alfabético: permite localizar la descripción del puesto con la primera letra del título o nomenclatura del cargo y la posición que éste ocupa en el alfabeto.

1.2.3 Las Descripciones de Clases de Cargos

Las descripciones o especificaciones de clases de cargos se organizan por Grupo Ocupacional. Cada uno contiene la lista de las clases de cargos que lo conforman.

Cada especificación de clase de cargo se divide en varias partes, cuyos significados y contenidos se indican a continuación:

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: Informaciones generales del puesto, acorde a la Unidad a que pertenece, su rol en la institución, así como, los lineamientos establecidos por el MAP.

- **Código:** Es el código de la clase de puesto con una estructura alfanumérica para facilitar la identificación del Grupo Ocupacional a que corresponde. Por ejemplo, SGI-003 corresponde al Grupo de Servicios Generales. El número consecutivo se asigna en función de la valoración, iniciando por la más baja del grupo. La numeración es intercalada para dejar espacio para la creación de nuevas clases de cargos sin necesidad de reenumerarlas.
- **Título del Cargo:** Nomenclatura con la cual se identifica el puesto. Por lo general sugiere el tipo de tarea que en él se realiza.
- **Grupo Ocupacional:** Identificación numérica de las distintas clases de cargos, destinada a facilitar su localización, así como a unificar todos los documentos y acciones relacionadas con dichas clases.

SISALRIL 5



I

POLÍTICA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



1. OBJETIVO:

Mantener un proceso de actualización y mejora permanente de la organización, que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.

2. Alcance:

Esta política aplica a la estructura y Manual de Cargos de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

3. Definiciones:

Comités: Además de los niveles de la estructura organizacional señalada anteriormente, existen los siguientes comités para fortalecer la integración entre las diferentes direcciones y departamentos de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales e intercambiar informaciones: El Comité de Compra: Responsable de evaluar las compras de mayor cuantía, asegurándose de seleccionar los proveedores idóneos que provean las mercancías y servicios necesarios para desarrollar las operaciones de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.

Departamentos: Los Departamentos son unidades organizacionales de nivel de autoridad intermedia o de supervisión de operaciones. Su creación obedece a una división del trabajo por funciones, por producto, por territorio, por clientes, proceso o fuera de trabajo, según aplique.

Direcciones: Las Direcciones son unidades de nivel de autoridad ejecutivo que obedecen, por lo general, a una disposición administrativa. Sus funciones son de tipo sustantivas para áreas o departamentos específicos.

Directores: Responsables de coordinar y dirigir las actividades de las direcciones o departamentos bajo su supervisión.

Divisiones: Las Divisiones, son unidades organizacionales semejantes a un Departamento, pero de menor jerarquía. Se especializan en una función determinada y por lo general están subordinadas a éste.

Encargados: Responsables de la puesta en marcha de los planes del Secretariado Administrativo de la Presidencia y a su vez de la coordinación de las acciones de las divisiones y unidades bajo su supervisión, colaborando con la planificación y ejecución de sus actividades a corto, mediano y a largo plazo.

MAP: Siglas que identifican al Ministerio de Administración Pública.



Posiciones Clericales: Responsables de la ejecución de las funciones departamentales dentro de los lineamientos establecidos por los encargados.

Puesto: Es el conjunto de funciones, responsabilidades y tareas asignadas a un colaborador con el objetivo de alcanzar las metas del departamento en el cual trabaja.

Sección:

SISALRIL: Siglas que identifican a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.

Superintendencia: Es un organismo superior de dirección de la administración pública cuyo funcionario principal es designado por el **Presidente** de la República.

Superintendente: Representante legal de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL). Responsable de velar por el cumplimiento de las políticas y estrategias de la institución dentro de las directrices fijadas por las políticas del gobierno y las leyes vigentes.

Unidades: Las Unidades, corresponden a un nivel operativo. Se responsabilizan por el cumplimiento de deberes y no tienen autoridad formal, por estar ubicadas en el último nivel de la cadena organizacional.

4. Política:

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

4.1 Manual de Cargos

El Manual de Cargos, diseñado para la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, presenta el organigrama general de la institución y los organigramas departamentales. Incluye la definición de las funciones de cada puesto, así como el nivel de responsabilidad y de supervisión requeridos para el desempeño óptimo de los procesos operacionales de la institución, adecuados a las funciones y autoridad que estos deben ejercer. Todas las funciones están distribuidas apropiadamente, para evitar confusiones y a la vez maximizar la efectividad y el control en la conducción de las actividades.

La estructura jerárquica de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales está formada de la siguiente manera:

- Superintendente
- Directores de Área
- Encargados de Departamentos
- Encargados de Divisiones
- Encargado de Sección
- Analistas de Unidades
- Auxiliares-asistentes
- Posiciones Clericales

ACCIÓN DE MEJORA 2:

Diseñar e implementar metodología integral para el levantamiento y actualización de los requisitos y necesidades de los grupos de interés.

Áreas de Mejora identificadas:

- No se ha desarrollado una metodología para el levantamiento de las necesidades de los grupos de interés.

Salidas esperadas:

- Política de Gestion Estratégica Controlada en el Sistema de Gestion.

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


Avances (Nivel de Cumplimiento): Se actualizó la política de Gestion Estratégica con el propósito de definir y mejorar el abordaje en el proceso para la identificación de las partes interesadas de la SISALRIL; la recopilación de sus necesidades y expectativas; y la actualización de la estrategia.

Estado: Completado 100%

Evidencias:

- Política Gestión Estratégica Institucional emitida en el Sistema de Gestion.


Anexos:

 SISALRIL Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	Política Gestión Estratégica Institucional	PO-CG07 Rev. 3
Fecha de emisión: 19-07-2022	Fecha de última revisión: 15-05-2024	Página 1 de 35

Política Gestión Estratégica Institucional

Firmas		
Elaborado por: STEPHANIE DOLORES MARIA ALMONTE Coordinadora de Planificación Fecha de aprobación: 18/05/24	Revisado por: RAFFI ANTONIO QUERO JIMENEZ Encargado del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Fecha de aprobación: 18/05/24	Aprobado por: JORGE ALBERTO SANTANA SUERO Director de Planificación y Desarrollo Fecha de aprobación: 18/05/24

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

 SISALRIL Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	Política Gestión Estratégica Institucional	PO-CG07 Rev. 3
Fecha de emisión: 19-07-2022	Fecha de última revisión: 15-05-2024	Página 5 de 35

a. Objetivo

Establecer los lineamientos, criterios, pautas y requerimientos concernientes a las intervenciones contenidas en la Gestión Estratégica de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales:

- Formulación y evaluación del Plan Estratégico Institucional.
- Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan Operativo Anual.
- Gestión de requerimientos para la ejecución del POA.
- Gestión de riesgos a los planes estratégicos y operativos.
- Alineación de la producción operativa con el Presupuesto Institucional.
- Revisión, actualización y control de cambios en la planificación estratégica y operativa.
- Elaboración de la memoria de rendición de cuentas.
- Seguimiento a la implementación del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.
- Gestión de proyectos institucionales.
- Alcance

Esta política aplica a todos los procesos y unidades organizativas que interactúan y/o tienen incidencia en alguna de las intervenciones de la Gestión Estratégica Institucional.

I. Definiciones y Abreviaturas

Definiciones

- Gestión del Riesgo:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo al riesgo.
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI):** constituyen una herramienta indispensable para que cada funcionario del sector público pueda crear los procedimientos y reglamentos en concordancia con lo que son las mejores prácticas.

Firmas		
Elaborado por: STEPHANIE DOLORES MARIA ALMONTE Coordinadora de Planificación Fecha de aprobación: 18/05/24	Revisado por: RAFFI ANTONIO QUERO JIMENEZ Encargado del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Fecha de aprobación: 18/05/24	Aprobado por: JORGE ALBERTO SANTANA SUERO Director de Planificación y Desarrollo Fecha de aprobación: 18/05/24

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


 SISALRIL Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	Política Gestión Estratégica Institucional	PO-CG07 Rev. 3
Fecha de emisión: 19-07-2022	Fecha de última revisión: 15-05-2024	Página 2 de 35

Índice de Contenido

1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Definiciones y Abreviaturas.....	4
4. Políticas para la Planificación Estratégica Institucional.....	6
4.1. Formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI):.....	6
4.1.1. Políticas Generales.....	7
4.1.2. Administración de Riesgos para la Gestión Estratégica Institucional.....	8
4.1.3. Roles y Responsabilidades.....	8
4.2. Formulación Plan Operativo Anual (POA).....	9
4.2.1. Políticas Generales sobre la Formulación del POA.....	9
4.2.2. Levantamiento Inicial del POA.....	10
4.2.3. Gestión de Requerimientos del POA.....	10

Firmas		
Elaborado por: STEPHANIE DOLORES MARIA ALMONTE Coordinadora de Planificación Fecha de aprobación: 18/05/24	Revisado por: RAFFI ANTONIO QUERO JIMENEZ Encargado del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Fecha de aprobación: 18/05/24	Aprobado por: JORGE ALBERTO SANTANA SUERO Director de Planificación y Desarrollo Fecha de aprobación: 18/05/24

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

 SISALRIL Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	Política Gestión Estratégica Institucional	PO-CG07 Rev. 3
Fecha de emisión: 19-07-2022	Fecha de última revisión: 15-05-2024	Página 11 de 35

compete según su marco legal, y que contribuyen al logro de los objetivos del alineamiento estratégico superior.

Para el análisis de contexto se deberá recopilar y analizar información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas y demográficas. Asimismo, también se deberán analizar las debilidades y las fortalezas en el ambiente interno; y las oportunidades y amenazas en el ambiente externo de la institución.

El marco estratégico institucional deberá contener los ejes y objetivos estratégicos en base a los cuales se diseñará la cadena de valor institucional: resultados, indicadores (cuantitativos de tiempo, forma, costo, etc.), metas, productos estratégicos y supuestos. También, deberán definirse los responsables y recursos requeridos, a fin de que puedan materializarse los impactos esperados de la inversión de recursos de la administración pública.

La responsabilidad de las iniciativas estratégicas gestionadas como proyectos, serán designadas por el Comité Técnico, considerando la estructura de trabajo del equipo de proyecto.

Se deberán implementar indicadores de gestión para medir el desempeño sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas de la institución.

La Dirección de Planificación y Desarrollo coordinará, anualmente, con el Equipo Directivo y el Equipo Meta, la recopilación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la SISALRIL, con la finalidad de que este levantamiento sirva como insumo principal para el análisis de contexto y la definición o actualización de la estrategia institucional.

El PEI considerará las tendencias internacionales y regionales respecto a:

- Seguridad Social
- Garantía en salud y riesgos laborales.
- Supervisión, vigilancia y control en salud y riesgos laborales.
- Servicio oportuno y de calidad.
- Responsabilidad social.
- Innovación y cambio

Firmas		
Elaborado por: STEPHANIE DOLORES MARIA ALMONTE Coordinadora de Planificación Fecha de aprobación: 18/05/24	Revisado por: RAFFI ANTONIO QUERO JIMENEZ Encargado del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Fecha de aprobación: 18/05/24	Aprobado por: JORGE ALBERTO SANTANA SUERO Director de Planificación y Desarrollo Fecha de aprobación: 18/05/24

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

ACCIÓN DE MEJORA 3:

Implementar de WebServices con los servicios ofrecidos en la Oficina Virtual (OV) para las ARS y otras instituciones.

Salidas esperadas:

- Mejoras implementadas en la Oficina Virtual – SISALRIL.

Responsable: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación/

Avances (Nivel de Cumplimiento): La SISALRIL cuenta con una **Oficina Virtual**, a través de esta según el perfil de acceso se pueden realizar diversas operaciones (Ciudadanos clientes, ARS, IDOPPRIL, PSS, Empresas): Los usuarios pueden consultar informaciones relacionadas a su afiliación, seguimiento de sus casos y visualizar el estado de solicitudes de subsidios.

Con el propósito de optimizar la accesibilidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos a las ARS, Hemos innovado implementando mejoras en nuestra Oficina Virtual – SISALRIL, como lo es la carga de los esquemas de información que realizan las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), en cumplimiento a nuestra Resolución Administrativa No. 00194-2013 “Que establece el procedimiento para el envío de las informaciones a la SISALRIL a través de los esquemas del SIMON”

A través de la Oficina Virtual también se pueden realizar solicitudes de dispositivos como son: silla de ruedas, muletas, cojines antiescaras o coches para niños con parálisis, la cual debe ser autorizada mediante su Administradora de Riesgo de Salud (ARS), luego de cumplir con una serie de requisitos.

Estado: Completado 90%

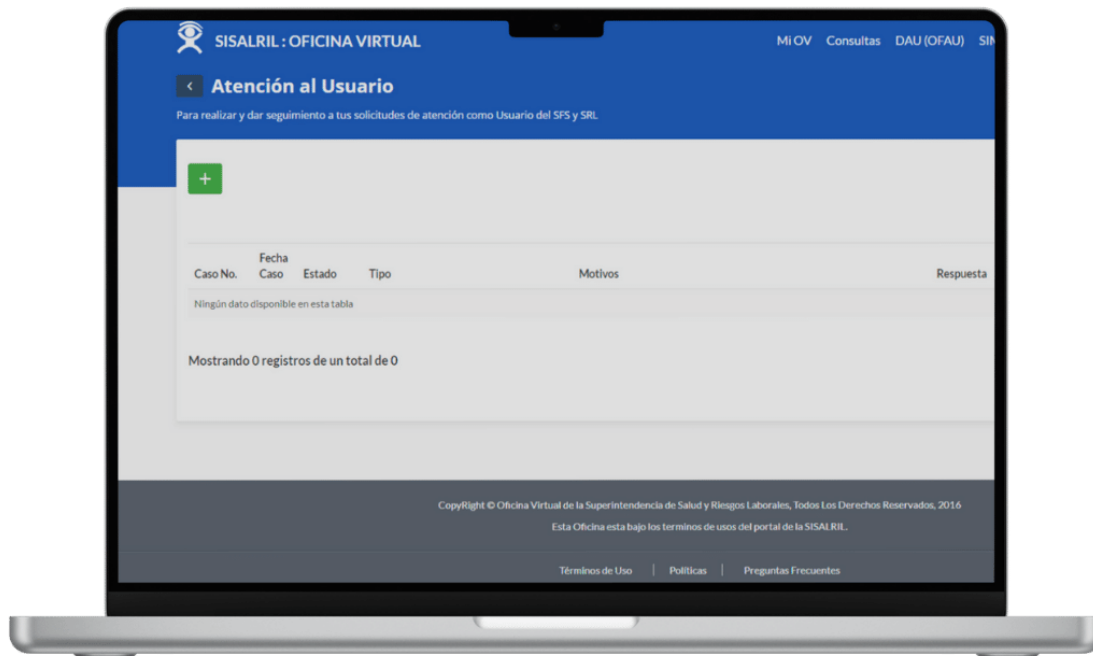
Evidencias:

- Pantallazos Oficina Virtual – SISALRIL.

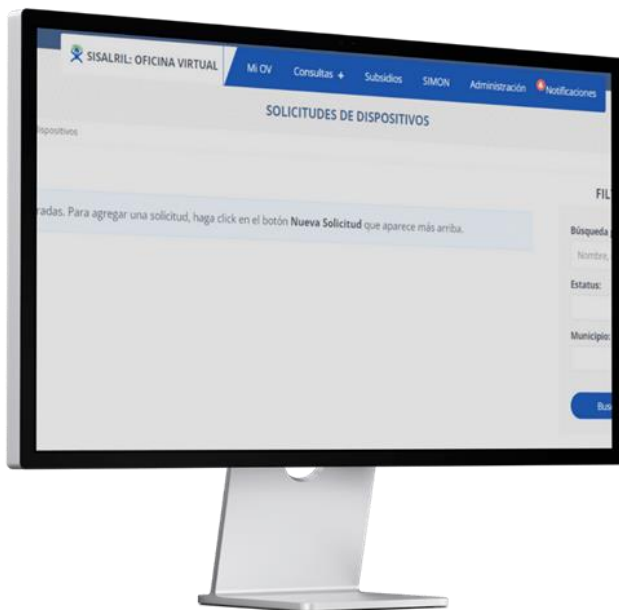
Áreas de Mejora identificadas:

- No se ha implementado un Webservice que facilite la interacción de los servicios de la Oficina Virtual para ARS y otras instituciones.

- **Anexos**



Pantalla de la oficina virtual - SISALRIL, opción “Solicitud de Servicios”



Oficina Virtual – Solicitudes de Dispositivos

SISALRIL : OFICINA VIRTUAL
MI OV Consultas Subsidios Administración

Bienvenidos a la sección de consultas
Guía de Usuario

🔍
Más Usadas ▾

<p>Afiliación Planes Alternativos</p> <p>Para consultar su Afiliación en Planes Alternativos de Salud</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Afiliación, Personal</p> <p>Para consultar tu Afiliación</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Atención al Usuario</p> <p>Para realizar y dar seguimiento a tus solicitudes de atención como Usuario del SFS y SR</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Cambio de Clave.</p> <p>Para realizar su cambio de clave</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>
<p>Coberturas del PDSS</p> <p>Para consultar las Coberturas del Plan de Servicio de Salud (PDSS)</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Código Único de Prestador (CUPRE)</p> <p>Para ver los detalles de tu código único de prestador (CUPRE), o realizar la solicitud del mismo</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Consulta Certificación Discapacidad, Personal</p> <p>Para consultar las certificaciones emitidas por la Comisión Técnica de la Discapacidad (CTD-AR) Verifique el porcentaje de discapacidad</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Consulta de Solicitudes</p> <p>Para consultar las Inscripciones realizadas a talleres</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>
<p>Consulta Promotores de Salud</p> <p>Para consultar los Promotores Salud</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Darse de baja</p> <p>Para darse de baja en la Oficina Virtual</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Dispositivo</p> <p>Para realizar solicitudes de dispositivos de apoyo</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Documentos</p> <p>Para consultar los Documentos Relacionados con la Oficina Virtual y los Clientes en un filtro</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>
<p>Estado de Beneficios y Beneficios Acumulados.</p> <p>Para consultar el Estado de Beneficio y Beneficios Acumulados por ARS. *Las informaciones correspondientes al mes de Diciembre 2016 con</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Estado de Situación.</p> <p>Para consultar el Estado de Situación de las ARS. *Las Informaciones correspondientes al mes de Diciembre 2016 con renovaciones hasta su</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Examen Auditor</p> <p>Para tomar el examen de Auditor</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>	<p>Examen Promotor</p> <p>Para tomar el examen de un promotor</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; background-color: #ccc; width: 50px; margin: 0 auto;">Entrar ></p>
<p>Inscripción a talleres</p> <p>Para solicitar Inscripciones a talleres</p>	<p>Maternidad y Lactancia, Personal</p> <p>Para consultar tus Subsidios por Maternidad y Lactancia</p>	<p>Médicos</p> <p>Para consultar los Médicos</p>	<p>Notificaciones</p> <p>Para visualizar las Notificaciones</p>

Oficina Virtual - Sección de Consultas

ACCIÓN DE MEJORA 4:

Implementar una Plataforma Tecnológica Integrada para la Gestión de los Procesos Administrativos y Financieros

Áreas de Mejora identificadas:

- No se ha desarrollado una plataforma que integre los procesos administrativos y financieros para facilitar su gestión.

Salidas esperadas:

- Pantallazos de la plataforma.

Responsable: Dirección Administrativa y Dirección Financiera. /Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Avances (Nivel de Cumplimiento): Se desarrolló e implementó un Sistema in House **Módulo de Pagos** que integra el proceso de pago de la Dirección Financiera con el propósito de que la SISALRIL sea la nueva puerta de entrada y salida del proceso de tramitación y pagos de los subsidios, reduciendo el tiempo de respuesta a las solicitudes. Anteriormente la SISALRIL dependía de la TSS en la gestión de los pagos de subsidios, sin embargo, actualmente el proceso se centralizó en SISALRIL.

También, para mejor gestión de procesos administrativos, específicamente el área de activos fijos, se adquirió una impresora de Label, lector de código de barras y QR para identificación de activos con el propósito de tener mejor control de estos. Simplificando así el proceso de inventario y de autorías.

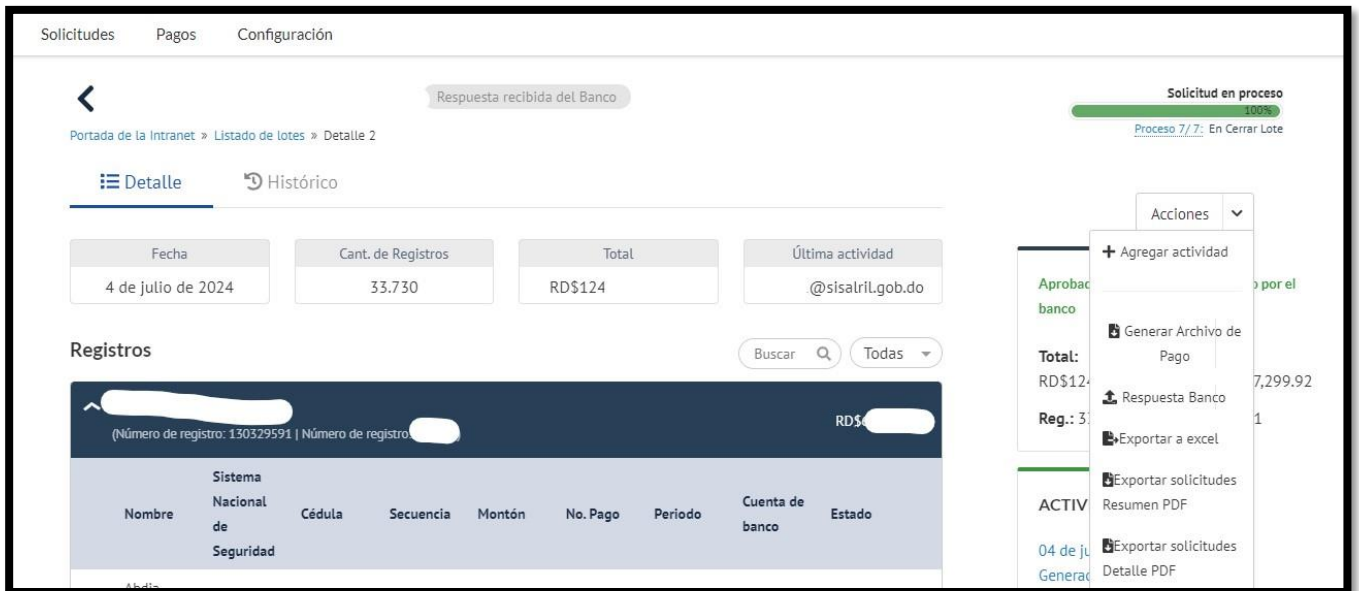
Adicionalmente, se han realizado reuniones coordinadas por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación para presentar a través de un representante de Microsoft, la plataforma **Microsoft Dynamic**. Esto con el propósito de continuar mejorando los procesos financieros.

Estado: Completado 100%

Evidencias:

- Pantallazo del Sistema Módulo de Pagos desarrollado en la SISALRIL.
- Foto de nueva impresora para inventario.
- Correo de convocatoria para presentación de la plataforma solución **Microsoft Dynamic**.

Anexos:

Módulo de Pago Implementado



Impresora

10 AM	Presentación solución Microsoft Dynamic Reunión de Microsoft Teams Llelena Alttagracia Ramírez Melo
11	

De: Ru Antonio Francisco Jorge Quiterio <r.jorge@sisalril.gob.do>
 Enviado el: lunes, 1 de julio de 2024 12:34 p. m.
 Para: Llelena Alttagracia Ramírez Melo <l.melo@sisalril.gob.do>; Luis María Brea Ruiz <l.brea@sisalril.gob.do>; Victoria Cruz <v.cruz@sisalril.gob.do>; Isaias Ferreras Montero <i.ferreras@sisalril.gob.do>
 CC: Jairo Cuevas <j.cuevas@sisalril.gob.do>; Gabriel Montero Terrero <g.montero@sisalril.gob.do>; Octavio Antonio Cruz Vásquez <o.cruz@sisalril.gob.do>; Julian Francisco García Ortiz <j.ortiz@sisalril.gob.do>
 Asunto: Re: Presentación solución Microsoft Dynamic

Buenas tardes Octavio,

Estamos disponible para reunirnos el próximo miércoles 03 de julio 2024 a las 10:00 AM.

Saludos,

Ru Antonio Jorge

From: Llelena Alttagracia Ramírez Melo <l.melo@sisalril.gob.do>
 Sent: Friday, June 28, 2024 11:29:35 AM
 To: Luis María Brea Ruiz <l.brea@sisalril.gob.do>; Ru Antonio Francisco Jorge Quiterio <r.jorge@sisalril.gob.do>; Victoria Cruz <v.cruz@sisalril.gob.do>; Isaias Ferreras Montero <i.ferreras@sisalril.gob.do>
 Cc: Jairo Cuevas <j.cuevas@sisalril.gob.do>; Gabriel Montero Terrero <g.montero@sisalril.gob.do>; Octavio Antonio Cruz Vásquez <o.cruz@sisalril.gob.do>; Julian Francisco García Ortiz <j.ortiz@sisalril.gob.do>
 Subject: Presentación solución Microsoft Dynamic

Buenos días estimados,

Cortésmente, después de un cordial saludo, me dirijo a ustedes con el propósito de solicitarles amablemente por instrucciones del Director de Tecnología de la Información y comunicación, señor Octavio Cruz , una reunión por teams con un representante de Microsoft donde nos estarán presentado la **solución Microsoft Dynamic**.

El día y la hora propuesta son las siguientes según sus posibilidades:

Martes 02: 9:00 a 12:00 pm
 Miércoles 03: 9:00 a 12:00 pm
 Jueves 04: 9:00 a 12:00 pm

Quedamos atentos a sus comentarios y atención a la presente,

Muy atentamente,



Llelena Alttagracia Ramírez Melo | Analista de Proyectos
 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

ACCIÓN DE MEJORA 5:

Implementación del IVR con respuestas interactivas.

Áreas de Mejora identificadas:

- No se ha implementado un sistema de respuesta interactiva de voz (IVR) que permita a los usuarios elegir entre las opciones del menú de voz al momento de comunicarse con la institución.

Salidas esperadas:

- Reportes **Sistema VCDIAL** implementado.
- Reuniones de trabajo sobre IVR.

Responsable: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación / Dirección de Atención al Usuario.

Avances (Nivel de Cumplimiento): Se desarrollo e implementó en un 100% un Sistema **VCDIAL** con el propósito de mejorar el flujo y gestión de llamadas del Call Center de la SISALRIL. Esto es una mejora significativa que impacta de forma positiva la atención de los usuarios vía telefónica.

Estado: Completado 100%

Evidencias:

- Pantallazo del Sistema **VCDIAL** implementado.
- Tabla de Estatus de proyectos.
- Reunión de trabajo sobre IVR.

Anexos:

The screenshot displays the VCDIAL system interface with various dashboards and data tables. Key elements include:

- Call Status Dashboard:** Shows metrics for 'Llamadas en espera' (11), 'Llamadas que esperan' (0), 'Agentes en línea' (12), and 'Agentes en llamada' (8).
- Call Queue Table:**

ESTADO	Campaña	Número de Telefonos	OP del Servicio	REALTIME	TIPO DE LLAMADA	PRIORIDAD
EN ESPERA	OPERACIONES	11	OPERACIONES	0	OPERACIONES	0
EN ESPERA	OPERACIONES	2597	2597	0	OPERACIONES	0
EN ESPERA	OPERACIONES	172	172	0	OPERACIONES	0
- Agentes en Línea Table:**

ESTACIÓN	Estación	Usuario	Monitor	INFO	GRUPO DE USUARIOS	Sesiones	ESTADO	PAUSA	MMS	Campaña	LLAMADAS	MANEJADOR	PR-Group
ESP/001	0010	INDIAZ RODRIGUEZ, J			USERS_AGENTES	000001	DISCALG	0	0:15	0000001	0	0	000
ESP/002	0004	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000002	DISCALG	0	3:51	0000007	37	73	000
ESP/003	0004	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000003	DISCALG	0	2:04	0000001	0	0	000
ESP/004	0004	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000004	DISCALG	0	1:45	0000001	0	0	000
ESP/005	0010	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000005	DISCALG	0	1:17	0000001	0	0	000
ESP/006	0010	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000006	DISCALG	0	1:17	0000001	0	0	000
ESP/007	0010	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000007	DISCALG	0	1:04	0000001	0	0	000
ESP/008	0010	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000008	DISCALG	0	0:40	0000001	0	0	000
ESP/009	0004	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000009	DISCALG	0	2:35	0000001	0	0	000
ESP/010	0010	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000010	DISCALG	0	2:00	0000001	0	0	000
ESP/011	0010	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000011	DISCALG	0	0:40	0000001	0	0	000
ESP/012	0004	RAMOS DE LA ROSA, J			USERS_AGENTES	000012	DISCALG	0	0:15	0000001	0	0	000

Sistema VCDIAL operando

Project tasks	Type	Status	Porcentaje finalizado
Inicio de Proyecto (kick Off)		Closed	100%
Diseño e Implementación Contact Center Suite Vicidial		Closed	100%
Instalación y Configuración ultima versión de la suite Vicidial		Closed	100%
1ra Prueba solución de Call Center VICIDIAL		Closed	100%
Entrenamiento personal (Representantes) del área de Call Center en la nueva solución de Vicidial		Closed	100%
2da Prueba solución de Call Center VICIDIAL		Closed	100%
Migración modulo de Call Center ISSABEL a nueva solución de VICIDIAL - Puesta en producción Vicidial		Closed	100%
Diseño e Implementación IVR Transaccional		Processing	88%
Entrenamiento Personal Operaciones TI en Asterisk, Issabel y Vicidial - Primera Clase		Closed	100%
Entrenamiento Personal Operaciones TI en Asterisk, Issabel y Vicidial - Segunda Clase		Closed	100%
Entrenamiento Personal Operaciones TI en Asterisk, Issabel y Vicidial - Tercera Clase		Closed	100%
Entrenamiento Personal Operaciones TI en Asterisk, Issabel y Vicidial - Cuarta Clase		Closed	100%

Tabla de Estatus de Proyectos

Elvyn Ventura Sosa has accepted this invitation.

Buenos días Elvyn,

Vamos a reunirnos vía Teams el jueves de 12:00 m. - 01:00 p.m.

Saludos,

Octavio Cruz

From: Elvyn Ventura Sosa
 Sent: Tuesday, June 11, 2024 7:22:13 PM
 To: Octavio Antonio Cruz Vásquez
 Cc: Jairo Cuevas ; Jorge Antonio Suazo Bello ; Ltelena Alttagracia Ramírez Melo
 Subject: Re: Solicitud de reunión para definir árbol IVR

Hola Octavio, espero estés bien...Dios Primero.

Puede ser este jueves entre 12:00-2:00pm, el momento que entiendas más conveniente.

Saludos,

Elvyn

El mar, 11 jun 2024 a las 10:42, Octavio Antonio Cruz Vásquez (>) escribió:
 Buenos días Elvyn,

Hace unos días sostuvimos una reunión nuestro contacto en la Dirección de Subsidios en donde tocamos parte del tema de la simplificación del árbol del IVR y al finalizar entendimos necesario reunirnos nuevamente, pero contando con tu presencia para definir completamente lo que deseamos implementar inicialmente.

Esta reunión puede ser, y lo sugiero, de manera virtual, por favor, déjame saber cuando tendrías la disponibilidad para yo coordinar con los chicos a lo interno.

Saludos,

[cid:il_19008bdfeda5352544e1]

Attachments

Outlook-54fzbtqtw.png

ACCIÓN DE MEJORA 6:

Habilitación cancha deportiva en el parqueo de la calle seminario y poner a disposición de la comunidad.

Áreas de Mejora identificadas:

- No se cuenta con facilidades de las instalaciones a disposición de la comunidad local.

Salidas esperadas:

- Publicación en redes de actividades que impacten la comunidad.

Responsable: Dirección de Aseguramiento en Salud del Régimen Subsidiado / Dirección Administrativa / Dirección Financiera

Avances (Nivel de Cumplimiento): La acción de mejora relacionada a la habilitación de cancha deportiva no se incluyó en el Plan Operativo Anual 2024, adicionalmente considerando que en la ubicación donde se implementaría no es viable. Sin embargo, a favor de la comunidad y conforme nuestra Política de Responsabilidad Social e impactando al bienestar de la comunidad, llevamos a cabo la actividad **SISALRIL con la comunidad**, la primera jornada de salud, un programa focalizado en ofrecer a miembros de diferentes comunidades servicios de salud y a la vez, educar sobre las funciones que desempeña la institución dentro del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

También se realizó una importante acción educativa, sobre Derechos y Beneficios del Régimen Subsidiado de la Seguridad Social, la cual fue de gran enriquecimiento para los líderes presentes. En esta se tocaron los siguientes temas:

- Derechos, Deberes y Beneficios de los Afiliados al Régimen Subsidiado de la Seguridad Social, impartido por el Dr. Aris Palmero, Director de Aseguramiento en Salud del Régimen Subsidiado.
- Beneficios y Acceso al Seguro Familiar de Salud del Régimen Subsidiado, impartido por la Dra. Lucía Meyer, Encargada de Departamento de Monitoreo y Supervisión de Servicios del Régimen Subsidiado.
- Las Pensiones Solidarias: Seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia del Régimen subsidiado, Conducido por el Lic. Máximo Batista, Encargado de Departamento de Auditoría de la Afiliación y la Gestión del Régimen Subsidiado.

Estado: Completado 100%

Evidencias:

- Foto de actividad SISALRIL con la comunidad.
- Foto de capacitación impartida a líderes comunitarios.
- Charla impartida Colegio Dominicano de Profesionales de Enfermería (CODOPEN).

Anexos:

◀ Casi Mil Personas Asisten A La Primera Jornada De Salud De La Sisalril



Publicado: Dec 5, 2023 | Autor: Jose Medina

Santo Domingo, D.N.- La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), llevó a cabo su primera jornada de salud en el sector Ingenio Santa Fe de la provincia de San Pedro de Macoris, con la cual dio inicio a su programa de responsabilidad social "SISALRIL en la Comunidad"; un programa focalizado en ofrecer a miembros de diferentes comunidades servicios de salud y a la vez, educar sobre las funciones que desempeña la institución dentro del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

Con el apoyo de la Dirección Provincial de Salud y el Instituto de Dermatología, esta jornada contó con más de 20 especialistas en diferentes áreas como, medicina familiar, dermatología entre otros. Asimismo, estuvieron disponibles más de 20 mil medicamentos para los casi 1,000 asistentes que se dieron cita en esta jornada, facilitados por el Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESE-CAL); centralizando en un lugar de fácil acceso para la colectividad del área los servicios ofrecidos por estas instituciones. También se realizaron pruebas de laboratorio como tipificación y glicemia a los asistentes que la demandaron y servicios de vacunación.

◀ ¡Líderes Que Impactan Su Comunidad!



Publicado: Jul 3, 2024 | Autor: Edgar Sanchez

Como parte de nuestro compromiso social, SISALRIL, en coordinación con el Ayuntamiento, la Federación Vegana de Juntas de Vecino, en la Gobernación Civil de la Provincia de la Vega, llevamos a cabo una importante acción educativa, sobre Derechos y Beneficios del Régimen Subsidiado de la Seguridad Social, la cual fue de gran enriquecimiento para los líderes presentes.

Al evento asistió el superintendente de la SISALRIL, el Dr. Jesús Feris Iglesias, quien convocó a los líderes participantes a que sean multiplicadores de los conocimientos impartidos, a fin de que la población conozca sus derechos, deberes y sus beneficios.

También estuvieron presentes la Licda. Amparo Custodio, vicealcaldesa del Ayuntamiento de La Vega, la Licda. Luisa Jiménez, Gobernadora Civil de la Provincia, El Licdo. Eddy Reyes, presidente de la Federación Vegana de Juntas de Vecinos y Doctor Aris Palmero, Director de Aseguramiento en Salud del Régimen subsidiado.

Tocamos 3 temas relevantes para la ciudadanía:

- Derechos, Deberes y Beneficios de los Afiliados al Régimen Subsidiado de la Seguridad Social, impartido por el Dr. Aris Palmero, Director de Aseguramiento en Salud del Régimen Subsidiado.
- Beneficios y Acceso al Seguro Familiar de Salud del Régimen Subsidiado, impartido por la Dra. Lucía Meyer, Encargada de Departamento de Monitoreo y Supervisión de Servicios del Régimen Subsidiado.
- Las Pensiones Solidarias: Seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia del Régimen

◀ ¡Seguimos Descubriendo Un Mundo De Acciones!



Publicado: Jun 19, 2024 | Autor: Jose Medina

Estuvimos llevando a cabo, en conjunto con el Departamento de Interacción Social, una charla impartida a los miembros del Colegio Dominicano de Profesionales de Enfermería (CODOPEN). La charla tuvo lugar en la #UASD y se sostuvieron temas sobre el Seguro Familiar de Salud, y planes regutados por la #SISALRIL.

ACCIÓN DE MEJORA 7:

Apertura de oficinas de atención a usuarios en las regiones: Sur, Este y Noreste.

Áreas de Mejora identificadas:

- No se han aperturado nuevas oficinas de atención a usuarios en regiones donde se identifica una demanda significativa de los servicios de la institución.

Salidas esperadas:

- Apertura de nuevas oficinas para acercarnos más a los ciudadanos que buscan los servicios de la SISALRIL.

Responsable: Dirección Administrativa. /Dirección Financiera.

Avances (Nivel de Cumplimiento): Para Garantizar a los usuarios una oportuna accesibilidad a nuestros servicios, a través de OGTIC la SISALRIL hace presencia en distintos **Puntos GOB**. Actualmente brindamos nuestros servicios en los puntos GOB **Sambil, Megacentro y Occidental Mall**. Más recientemente también nos ubicamos en los **Punto GOB Santiago y Colina Centro** en Santo Domingo Norte.

Actualmente están en procesos de apertura las nuevas oficinas de la SISALRIL en zonas estratégicas del país, como son: **Oficina en San Pedro de Macorís y Punto GOB Punta Cana, San Cristóbal y Puerto Plata**. Con estas acciones, la SISALRIL impacta de forma positiva el mejoramiento de la accesibilidad a sus servicios.

Estado: Completado 100%

Evidencias:

- Publicaciones en redes sociales SISALRIL para dar a conocer los nuevos puntos GOB donde brindamos servicios.
- Correo de próximas aperturas de Puntos GOB.
- Foto instalaciones Oficina SISALRIL San Pedro de Macorís.

Anexos:





Oficina San Pedro de Macorís.

De: Tomas Kelly - Ogtic <tomas.kelly@ogtic.gob.do>
Enviado el: viernes, 2 de febrero de 2024 9:50 a. m.
Para: Anabel Jiménez Peralta <a.jimenez@sisalril.gob.do>
CC: Jorge Villar <jorge.villar@ogtic.gob.do>
Asunto: Re: Apertura GOB Punta Cana

Muy buenos días Anabel y a la familia Sisalril.

Las fechas estimadas para las aperturas de los nuevos Gob Punta Cana, San Cristobal y Puerto Plata, serán los meses de junio y julio, ante cualquier cambio y la confirmación final les estaremos escribiendo.

Aprovecho e incluyo en copia a @Jorge Villar - Ogtic quien está trabajando todo lo referente a las vinculaciones y acuerdos para los gob.

Quedo atento y a la orden.

TK.-

From: Anabel Jiménez Peralta <a.jimenez@sisalril.gob.do>
Sent: Thursday, February 1, 2024 9:33 AM
To: Tomas Kelly - Ogtic <tomas.kelly@ogtic.gob.do>; Cinthia Dayeh <cinthia.dayeh@ogtic.gob.do>; Lourdes D'Oleo <lourdes.doleo@ogtic.gob.do>
Cc: Daniel Enrique Rodriguez Rijo <d.rodriguez@sisalril.gob.do>; Lucía Altgracia Mateo Linares <l.mateo@sisalril.gob.do>
Subject: RE: Apertura GOB Punta Cana

Buen día estimados,

Espero estén bien, ¿contamos con alguna novedad sobre esta solicitud?

Quedo atenta.



Anabel Jiménez Peralta | Coordinadora de Puntos GOB
División Puntos GOB
Tel. : (809) 227-0714 | Ext.: 116 | Flota : (809) 796-0082
Correo: a.jimenez@sisalril.gob.do | URL: www.sisalril.gob.do



De: Ramón Tomas Tamares Kelly <tomas.kelly@ogtic.gob.do>
Enviado el: martes, 2 de julio de 2024 11:07 a. m.
Para: Anabel Jiménez Peralta <a.jimenez@sisalril.gob.do>
CC: Jorge Luis Villar Guerrero <jorge.villar@ogtic.gob.do>; Daniel Enrique Rodriguez Rijo <d.rodriguez@sisalril.gob.do>; Lucía Altgracia Mateo Linares <l.mateo@sisalril.gob.do>; Carolin Elizabeth Cordero Mesa <c.cordero@sisalril.gob.do>
Asunto: Re: Apertura GOB Punta Cana

Buenos días, afectuosos saludos.

Con relación a las próximas aperturas estamos en proceso de coordinación, licitación y demás, cuanto antes prometo darles las fechas ya específicas para las debidas coordinaciones interinstitucionales.

Gracias por su interés de siempre en apoyarnos y estar presentes en los Gob.

Tomas Kelly

Director Relaciones Interinstitucionales e Internacionales

Av. Romulo Betancourt, Edificio Corporativo Vita 311, #311, 7mo. Piso, Bella Vista, Sto. Dgo., R.D.
Tel.: 809.286-1009 Ext 2219
Cel. 829-990-0962
tomas.kelly@ogtic.gob.do | www.ogtic.gob.do

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

La información contenida en este mensaje de e-mail, y sus anexos, es confidencial y de uso reservado únicamente para el destinatario. Si usted no es el receptor, un empleado o agente responsable de enviar este correo, entonces no está autorizado para revisar, imprimir, copiar o distribuir este contenido. Si por error recibió este e-mail, por favor notifíquelo de inmediato al remitente por esta vía y elimínelo de su computador. OGTIC.

From: Anabel Jiménez Peralta <a.jimenez@sisalril.gob.do>
Sent: Monday, July 1, 2024 12:22 PM
To: Ramón Tomas Tamares Kelly <tomas.kelly@ogtic.gob.do>
Cc: Jorge Luis Villar Guerrero <jorge.villar@ogtic.gob.do>; Daniel Enrique Rodriguez Rijo <d.rodriguez@sisalril.gob.do>; Lucía Altgracia Mateo Linares <l.mateo@sisalril.gob.do>; Carolin Elizabeth Cordero Mesa <c.cordero@sisalril.gob.do>
Subject: RE: Apertura GOB Punta Cana

Buenas tardes estimados Sr. Kelly / Sr. Villar,

Pláome saludarles, inicialmente deseáries un feliz inicio de semana. En ocasión realizar un apercamiento, a fin de conocer el estatus para la apertura e incorporación de los Puntos GOB en agenda, esto con la finalidad de realizar las gestiones de lugar, para brindar el servicio de calidad y eficiencia acostumbrado por esta SISALRIL.

Quedo atenta a sus comentarios.

Saludos,



Anabel Jiménez Peralta | Coordinadora de Puntos GOB
Dirección de Atención al Usuario
Tel. : (809) 227-0714 | Ext. : 116 | Tel. : (809) 796-0082

ACCIÓN DE MEJORA 8:

Implementar un sistema de turnos automatizado.

Áreas de Mejora identificadas:

- No se mide el tiempo de espera en las áreas de atención.

Salidas esperadas:

- Puesto en función el sistema de turnos automatizado en las áreas de atención al cliente.

Responsable: Dirección Administrativa / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

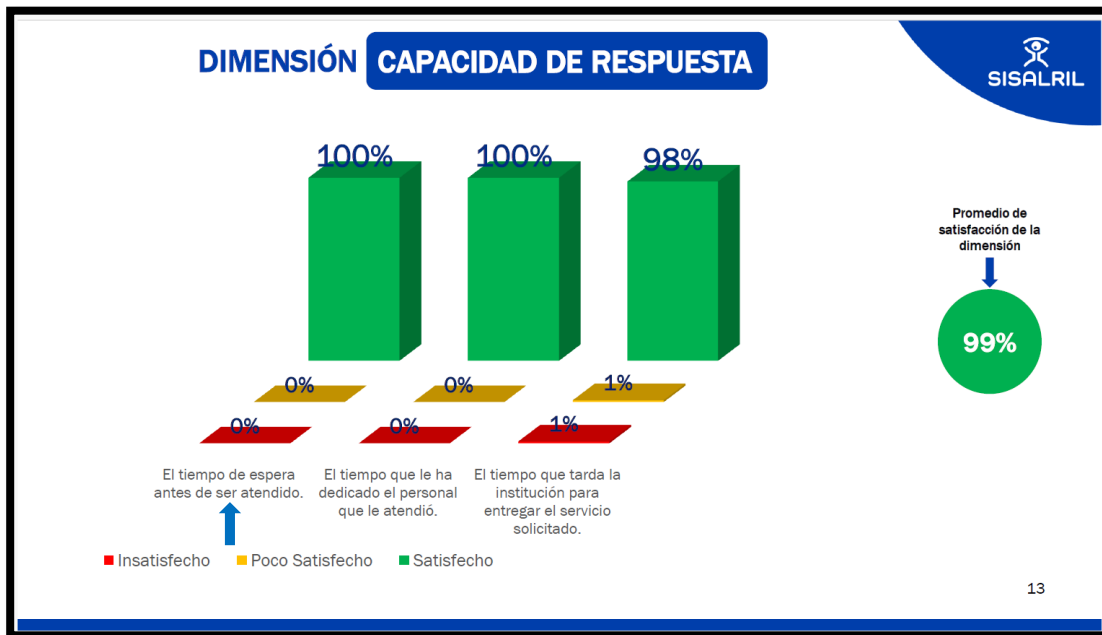
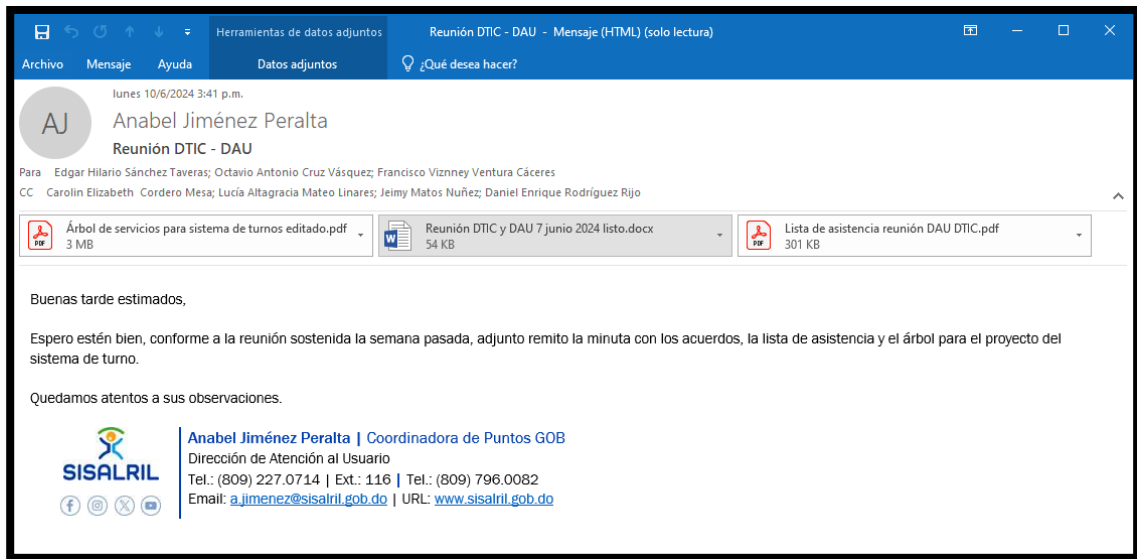
Avances (Nivel de Cumplimiento): Los tiempos de espera en el área de atención a usuarios actualmente han mejorado significativamente conforme a los resultados de mediciones realizadas **a través del Sistema de Casos de la SISALRIL, las mediciones realizadas por la Ogtic y mediciones realizadas en la Encuesta de Satisfacción Presencial.**

Estado: Completado 90%

Evidencias:

- Correo y minuta de reunión sostenida entre la Dirección de Atención al Usuario y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.
- Reportes de mediciones del tiempo de espera en la atención presencial.
- Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 Dimensión: **Capacidad de Respuesta.**

Anexos:



Resultados Encuesta Presencial Aplicada en Mayo – Junio 2024.

Usuario	Fecha	Categoría de Sección	Puesto	Atenciones Exitosas				Atenciones Canceladas				Atenciones Totales					
				#AT	TPA	%A/Se	%A/Su	TTA	#CA	TPC	TTC	%C/Se	%C/Su	#TO	TTA	TT	%T/Se
de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	1/6/2024	Representante 5	Representante 5	1	0:00:12	0:00:12	100.00 %	100.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	1	0:00:12	0:00:12	100.00 %
Riesgos Laborales (SISALRIL)		Total	Representante 5	1	0:00:12	0:00:12			0	0:00:00	0:00:00			1	0:00:12	0:00:12	
Total 1/6/2024				1	0:00:12	0:00:12			0	0:00:00	0:00:00			1	0:00:12	0:00:12	
de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	3/6/2024	Representante 5	Representante 5	3	0:00:10	0:00:30	100.00 %	100.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	3	0:00:10	0:00:30	100.00 %
Riesgos Laborales (SISALRIL)		Total	Representante 5	3	0:00:10	0:00:30			0	0:00:00	0:00:00			3	0:00:10	0:00:30	
Total 3/6/2024				3	0:00:10	0:00:30			0	0:00:00	0:00:00			3	0:00:10	0:00:30	
de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	4/6/2024	Representante 5	Representante 5	2	0:01:02	0:02:03	100.00 %	100.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	2	0:01:02	0:02:03	100.00 %
Riesgos Laborales (SISALRIL)		Total	Representante 5	2	0:01:02	0:02:03			0	0:00:00	0:00:00			2	0:01:02	0:02:03	
Total 4/6/2024				2	0:01:02	0:02:03			0	0:00:00	0:00:00			2	0:01:02	0:02:03	
de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	5/6/2024	Representante 5	Representante 5	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %
Riesgos Laborales (SISALRIL)		Total	Representante 5	0	0:00:00	0:00:00			0	0:00:00	0:00:00			0	0:00:00	0:00:00	
Total 5/6/2024				0	0:00:00	0:00:00			0	0:00:00	0:00:00			0	0:00:00	0:00:00	
de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	6/6/2024	Representante 5	Representante 5	1	0:00:30	0:00:30	100.00 %	100.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	1	0:00:30	0:00:30	100.00 %
Riesgos Laborales (SISALRIL)		Total	Representante 5	1	0:00:30	0:00:30			0	0:00:00	0:00:00			1	0:00:30	0:00:30	
Total 6/6/2024				1	0:00:30	0:00:30			0	0:00:00	0:00:00			1	0:00:30	0:00:30	
de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	10/6/2024	Representante 5	Representante 5	3	0:01:30	0:04:29	100.00 %	100.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	3	0:01:30	0:04:29	100.00 %
Riesgos Laborales (SISALRIL)		Total	Representante 5	3	0:01:30	0:04:29			0	0:00:00	0:00:00			3	0:01:30	0:04:29	
Total 10/6/2024				3	0:01:30	0:04:29			0	0:00:00	0:00:00			3	0:01:30	0:04:29	
de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	11/6/2024	Representante 5	Representante 5	2	0:00:08	0:00:15	100.00 %	100.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	2	0:00:08	0:00:15	100.00 %
Riesgos Laborales (SISALRIL)		Total	Representante 5	2	0:00:08	0:00:15			0	0:00:00	0:00:00			2	0:00:08	0:00:15	
Total 11/6/2024				2	0:00:08	0:00:15			0	0:00:00	0:00:00			2	0:00:08	0:00:15	
de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	12/6/2024	Representante 5	Representante 5	2	0:00:18	0:00:35	100.00 %	100.00 %	0	0:00:00	0:00:00	0.00 %	0.00 %	2	0:00:18	0:00:35	100.00 %
Riesgos Laborales (SISALRIL)		Total	Representante 5	2	0:00:18	0:00:35			0	0:00:00	0:00:00			2	0:00:18	0:00:35	
Total 12/6/2024				2	0:00:18	0:00:35			0	0:00:00	0:00:00			2	0:00:18	0:00:35	

Reportes exportados del Sistema OGTIC del tiempo de atención.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES										
Sistema de Información y Monitoreo Nacional (SIMON)										
Solicitudes Generadas										
Desde: 01/01/2024 Hasta : 31/01/2024										
CasoNumero	Usuario	FechaSolicitud	FechaConclusio n	ViaDescripción	TipoMotivosDescripción	Estado_Descripcio n	Tiempo	ViaTiempoLimit e	Retraso	ViaTiempoUnidad
778708	R.ALEJANDRO	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	1	20		Minutos
778707	V.MERCADO	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN GENERAL (SUBSIDIOS)	Cerrada	1	20		Minutos
778693	B.MONTERO	1/31/2024	20240131	Personal	CAMBIO DE ARS POR EMPEZAR A COTIZAR DE NUEVO	Cerrada	3	20		Minutos
778667	T.DELROSARIO	1/31/2024	20240131	Personal	SUBSIDIO POR LACTANCIA	Cerrada	1	20		Minutos
778650	V.MERCADO	1/31/2024	20240131	Personal	RENUNCIA VOLUNTARIA PLAN DE PENSIONADOS POR TENER PLAN PRIVADO.	Cerrada	2	20		Minutos
778612	V.MERCADO	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN GENERAL (SUBSIDIOS)	Cerrada	1	20		Minutos
778610	R.ALEJANDRO	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta Pago de Subsidio	Cerrada	11	20		Minutos
778607	C.RONDON	1/31/2024	20240131	Personal	Orientación a Usuarios	Cerrada	5	20		Minutos
778603	R.ALEJANDRO	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	1	20		Minutos
778560	J.PIION	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	2	20		Minutos
778545	C.MORALES	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	2	20		Minutos
778542	V.MERCADO	1/31/2024	20240131	Personal	RENOVACIÓN LICENCIA FÍSICA	Cerrada	4	20		Minutos
778532	K.DEPENA	1/31/2024	20240131	Personal	SUBSIDIO POR LACTANCIA	Cerrada	1	20		Minutos
778506	C.SANTIAGO	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta Pago de Subsidio	Cerrada	1	20		Minutos
778504	B.MONTERO	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	1	20		Minutos
778497	C.RONDON	1/31/2024	20240131	Personal	SUBSIDIOS POR ENFERMEDAD COMUN	Cerrada	7	20		Minutos
778474	J.PIION	1/31/2024	20240131	Personal	SUBSIDIO POR ENFERMEDAD COMUN	Cerrada	1	20		Minutos
778473	H.BELTRE	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta Pago de Subsidio	Cerrada	4	20		Minutos
778458	R.ALEJANDRO	1/31/2024	20240131	Personal	INVESTIGACIÓN DE AFILIACIÓN IRREGULAR	Cerrada	1	20		Minutos
778457	V.MERCADO	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN GENERAL (SUBSIDIOS)	Cerrada	3	20		Minutos
778453	H.BELTRE	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	1	20		Minutos
778446	C.MORALES	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	1	20		Minutos
778444	H.BELTRE	1/31/2024	20240131	Personal	Solicitud de certificación	Cerrada	2	20		Minutos
778440	H.BELTRE	1/31/2024	20240131	Personal	Orientación a Usuarios	Cerrada	1	20		Minutos
778438	T.DELROSARIO	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN REVISIÓN AFILIACIÓN A LA ARS	Cerrada	3	20		Minutos
778421	T.DELROSARIO	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN GENERAL DE OTRAS INSTITUCIONES	Cerrada	1	20		Minutos
778412	V.MERCADO	1/31/2024	20240131	Personal	SUBSIDIOS POR ENFERMEDAD COMUN	Cerrada	10	20		Minutos
778408	H.BELTRE	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN REVISIÓN AFILIACIÓN A LA ARS	Cerrada	1	20		Minutos
778399	R.ALEJANDRO	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	2	20		Minutos
778397	T.DELROSARIO	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN REVISIÓN AFILIACIÓN A LA ARS	Cerrada	2	20		Minutos
778390	H.BELTRE	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN REVISIÓN AFILIACIÓN A LA ARS	Cerrada	2	20		Minutos
778386	T.DELROSARIO	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN REVISIÓN AFILIACIÓN A LA ARS	Cerrada	2	20		Minutos
778380	R.ALEJANDRO	1/31/2024	20240131	Personal	Consulta de estatus de solicitud	Cerrada	1	20		Minutos
778379	T.DELROSARIO	1/31/2024	20240131	Personal	INFORMACIÓN REVISIÓN AFILIACIÓN A LA ARS	Cerrada	1	20		Minutos

Reporte institucional exportado del Sistema de Casos sobre el tiempo de atención institucional.

ACCIÓN DE MEJORA 9:

Desarrollar metodología de evaluación costo efectividad de las tecnologías usadas.

Áreas de Mejora identificadas:

- No se evalúa el costo - efectividad de las tecnologías usadas.

Salidas esperadas:

- Documentar la metodología de evaluación del costo efectividad de las tecnologías usadas.

Responsable: Encargado del Depto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC.

Avances (Nivel de Cumplimiento): En la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación han estado mejorando el método de seguimiento de avances y se estableció un cuadro, inicialmente en Excel, que **permite evaluar y analizar la efectividad** por departamento, los encargados tienen la responsabilidad de ir alimentando la información en este documento y luego presentarlo para conocimiento por los otros departamentos. De manera inicial esto busca poder mejorar la medición de resultados, queda pendiente la relación de estos resultados a los costos incurridos en la operación.

Estado: Completado 75%

Evidencias:

- Cuadro en Excel que se está utilizando para ver la efectividad por departamento y un ejemplo puntual para el Departamento de Operaciones TIC.

Anexos:

Métrica	Horario	Objetivo	Peso	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre		
				ENE:	FEB:	MAR:	ABR:	MAY:	JUN:	JUL:	AGO:	SEP:	OCT:	NOV:	DIC:
Cantidad de días calendario				31	29	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
Cantidad de días Laborables L - V				23	21	21	22	23	20	23	22	20	23	21	22
Cantidad de días Sábados S				4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
% Disponibilidad de la Plataforma		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.64%	99.43%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
% Disponibilidad Servicio Telefonía administrativa		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.74%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día	L - V 8:00 AM - 4:00 PM			8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Cantidad de horas disponible en el mes				184	168	168	176	184	160	184	176	160	184	168	176
Cantidad de horas fuera de servicio				0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Servicio de Contact Center		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día	L - V 8:00 AM - 4:00 PM			8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Cantidad de horas disponible en el mes				184	168	168	176	184	160	184	176	160	184	168	176
Cantidad de horas fuera de servicio				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Conectividad red interna		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día				24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Cantidad de horas disponible en el mes				744	696	744	720	744	720	744	744	720	744	720	744
Cantidad de horas fuera de servicio	24/7			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Infraestructura servidores		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día				24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Cantidad de horas disponible en el mes				744	696	744	720	744	720	744	744	720	744	720	744
Cantidad de horas fuera de servicio	24/7			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Servicio de infraestructura de dominio		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día				12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Cantidad de horas disponible en el mes	L - V: 8 AM - 8 PM, S: 8 AM - 4 PM			308	284	292	296	308	280	308	304	272	308	292	296
Cantidad de horas fuera de servicio				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Servicio Internet		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.17%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día				24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Cantidad de horas disponible en el mes				744	696	744	720	744	720	744	744	720	744	720	744
Cantidad de horas fuera de servicio	24/7			0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Servicio de Correo		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.86%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día				12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Cantidad de horas disponible en el mes	L - V: 8 AM - 8 PM, S: 8 AM - 4 PM			308	284	292	296	308	280	308	304	272	308	292	296
Cantidad de horas fuera de servicio				0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Servicio de intranet		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.86%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día				12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Cantidad de horas disponible en el mes	L - V: 8 AM - 8 PM, S: 8 AM - 4 PM			308	284	292	296	308	280	308	304	272	308	292	296
Cantidad de horas fuera de servicio				0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Conexión remota vpn		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día				12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Cantidad de horas disponible en el mes	L - V: 8 AM - 8 PM, S: 8 AM - 4 PM			308	284	292	296	308	280	308	304	272	308	292	296
Cantidad de horas fuera de servicio				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Disponibilidad Conexión punto a punto		98%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Cantidad de horas disponible por día				24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Cantidad de horas disponible en el mes	24/7			744	696	744	720	744	720	744	744	720	744	720	744

Hoja de Cálculo para evaluar la efectividad de las tecnologías.

8 Conclusiones

En la tabla debajo, se presenta el cronograma de trabajo del Plan de Mejora CAF 2024 y nivel de avance en términos porcentuales.

En las acciones de mejoras aún no completadas, se debe considerar que en el Plan de Mejora 2024, algunas de estas fueron colocadas con fecha de culminación a diciembre 2024, considerando que se trata de implementaciones de sistemas de información que demandan un tiempo importante por las diferentes etapas desde su diseño, implementación y pruebas ensayo-error.

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan:	<u>Coordinador (a) del Comité de Calidad</u>	Fecha:	<u>1/7/2024</u>
Revisa:	<u>Comité de Calidad</u>	Fecha:	<u>1/7/2024</u>
Aprueba:	<u>Dirección de Planificación y Desarrollo</u>	Fecha:	<u>1/7/2024</u>

INICIATIVA	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)									RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS	
		0%	25%	50%	60%	70%	75%	80%	90%	100%			
Actualizar el Manual de Cargos. Elaborar la Política de Diseño Organizacional y de Cargos.	Dirección de Recursos Humanos										sep-24	90%	Avance: -Manual de Cargos Elaborado. -Elaborado el borrador de la Política de Diseño Organizacional y de Cargos.
Definir e implementar el proceso para la identificación de las partes interesadas de la SISALRIL; la recopilación de sus necesidades y expectativas; y la actualización de la estrategia.	Dirección de Planificación y Desarrollo.										jul-24	100%	Avance: -Actualizada la Política de Gestión Estratégica.
Optimizar la accesibilidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos a las ARS y otras instituciones mediante la implementación de WebServices.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación										dic-24	90%	Avance: -Mejoras implementadas en la Oficina Virtual - SISALRIL
Optimizar la eficiencia y la precisión de los procesos administrativos y financieros a través de la implementación de una Plataforma Tecnológica Integrada.	Dirección Administrativa y Dirección Financiera/Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación										jul-24	100%	Avance: -Sistema Módulo de Pagos desarrollado en la SISALRIL. -Adquisición de nueva impresora para inventario. -Correo de convocatoria para presentación de la plataforma solución Microsoft Dynamic .
Mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario a través de la implementación de un sistema IVR con respuestas interactivas que facilite la obtención de información y la resolución de consultas de manera más rápida y eficiente.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación / Dirección de Atención al Usuario.										dic-24	100%	Avance: -Sistema VCDIAL implementado. -Tabla de Estatus de proyectos. -Correo sobre reunión de trabajo sobre IVR.
Mejorar la participación y el bienestar de la comunidad local al habilitar una cancha deportiva en el parqueo de la calle Seminario, brindando un espacio adecuado para la actividad física y el entretenimiento.	Dirección Administrativa/Dirección Financiera.										jul-24	100%	Avance: -Correo sobre reunión para iniciar los trabajos para la implementación IVR.
Garantizar a los usuarios una oportuna accesibilidad a nuestros servicios a través de la apertura de nuevas oficinas en zonas estratégicas del país.	Dirección Administrativa/Dirección Financiera.										jul-24	100%	Avance: Apertura Punto GOB Santiago, Colina Centro. Proximas aperturas: Oficina en San Pedro de Macoris y Puntos GOB Punta Cana, San Cristobal, Puerto Plata.
Optimizar la asignación de recursos y reducir los tiempos de espera mediante la implementación de un sistema de turnos automatizado en las áreas de atención al cliente, mejorando la satisfacción y eficiencia en el servicio.	Dirección Administrativa / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación										sep-24	90%	Avance: -Correo y minuta de reunión sostenida entre la Dirección de Atención al Usuario y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. -Reportes de mediciones del tiempo de espera en la atención presencial. -Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 Dimensión: Capacidad de Respuesta.
Desarrollar la metodología de evaluación del costo efectividad de las tecnologías usadas.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación										jul-24	75%	Avance: Análisis de efectividad realizados en hoja de cálculo en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

Tabla de Nivel de Implementación del Plan de Mejora.