



**“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA GENERAL DEL CNSS NO. 010-2020, QUE ACTUALIZA EL MANUAL DE METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS).**

**CONSIDERANDO 1:** Que el control interno es un proceso diseñado para dar seguridad razonable a las operaciones que se realizan con eficacia, eficiencia y economía, de manera que, los activos institucionales estén debidamente resguardados, garantizando así, una información confiable, de calidad, pertinente, veraz y oportuna.

**CONSIDERANDO 2:** Que el Manual de Metodología de Gestión de Disponibilidad, Medición, Monitoreo y Continuidad de los Servicios del CNSS, se aprobó mediante la Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 017-2017, de fecha 08 de diciembre del 2017 y posteriormente, fue actualizado mediante Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 008-2018, de fecha 09 de julio del 2018, y el mismo tiene como finalidad, establecer la metodología y plan para la gestión de disponibilidad de los servicios del Consejo Nacional de Seguridad Social, la forma en que se dará continuidad a los mismos y las acciones a seguir para su aplicación, como una medida de control interno y seguridad en el uso de estos, que permita medir los resultados de los servicios ofrecidos de manera presencial y en línea, a fin de aplicar mejoras.

**CONSIDERANDO 3:** Que el presente Manual, contiene una actualización del Manual de Metodología de Gestión de Disponibilidad, Medición, Monitoreo y Continuidad de los Servicios del CNSS, con el objetivo de establecer una estrategia de gestión para los servicios que ofrece la institución, garantizando la disponibilidad y continuidad de los mismos implementando las normas y protocolos necesarios para brindar servicios de calidad que cumplan con las necesidades de los ciudadanos clientes.

**CONSIDERANDO 4:** Que el presente Manual, involucra a los ciudadanos clientes y a los grupos de interés tanto internos como externos mediante los formularios puestos a su disposición en físico y digital para expresar su grado de satisfacción, queja o sugerencias, de manera que contribuyan con el desarrollo de estándares de calidad y con la mejora continua de los servicios y productos que ofrece el CNSS.

**CONSIDERANDO 5:** Que en la actualidad el CNSS ofrece los siguientes servicios: Servicios de las Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR); Servicios de la Dirección Jurídica, a través de su Sección de Enlace de Convenios Internacionales; Servicios de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y Ventas de Leyes y Reglamentos, a través de la Dirección de Comunicaciones.

**CONSIDERANDO 6:** Que serán responsables del cumplimiento de la gestión de disponibilidad y continuidad de los servicios, los Encargados o Directores de las siguientes áreas: Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR); Oficina de Acceso a la Información (OAI); Dirección Jurídica con su Sección de Enlace de Convenios Internacionales; Dirección de Comunicaciones y el Departamento de Tecnología de la Información, y este último, para el mantenimiento del IVR y los servicios en línea.

**CONSIDERANDO 7:** Que para medir la disponibilidad y la calidad de los servicios brindados, las áreas responsables de prestar los servicios, de manera individual, realizarán Encuestas de Satisfacción de los usuarios para el servicio presencial, tal como se establece en la Metodología anexa y de forma aleatoria, para los servicios en línea, cuyos resultados deberán ser remitidos al Gerente General y al Comité de Calidad del CNSS, mediante un Informe General, es decir, un (1) Informe anual, tomando en cuenta las disposiciones establecidas en la Resolución del Ministerio de Administración Pública (MAP) No. 003-2019 donde dicho Informe debe remitirse a dicha entidad en el mes de junio con los resultados correspondientes.

**CONSIDERANDO 8:** Que, en adición a lo antes expuesto, a través de la gestión de los buzones de sugerencia del CNSS, se podrá obtener información sobre la calidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos en la institución.

**CONSIDERANDO 9:** Que el Comité de Calidad, será el responsable de velar por la adecuada y oportuna supervisión, monitoreo y medición de la gestión de disponibilidad y continuidad de los servicios del CNSS, mientras que, como se estableció anteriormente, el Departamento de Tecnología de la Información es responsable de mantener funcionando el IVR y los servicios electrónicos en línea.

**CONSIDERANDO 10:** Que, para el mantenimiento y actualización del Catálogo de Servicios, éste será revisado periódicamente por cada área que presta el servicio al ciudadano y actualizado en caso de ser necesario cada dos (2) años, de manera ordinaria y de forma extraordinaria en los casos que se amerite, previo consenso del Comité de Calidad.

**CONSIDERANDO 11:** Que el Manual de Metodología de Gestión de Disponibilidad, Medición, Monitoreo y Continuidad de los Servicios del CNSS, será revisado cada dos (02) años o siempre que surja la necesidad, para lo cual, la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de su unidad de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, elaborará un calendario de actualización para cada manual.

**CONSIDERANDO 12:** Que, con la actualización de la presente Resolución Administrativa, se da cumplimiento al Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Marco Común de Evaluación en la Administración Pública (CAF), las Normas Básicas de Control Interno de la Contraloría General de la República (NOBACI), así como, a las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC'S).

**CONSIDERANDO 13:** Que la Gerencia General del CNSS, tiene como objetivo principal velar por el cumplimiento estricto de todas las normas y reglamentaciones que en la materia aplica, a fin de garantizar procesos de compras y contrataciones transparentes y eficientes en pro del desarrollo del CNSS.

**CONSIDERANDO 14:** Que el artículo 26, literal b, de la Ley 87-01 especifica que la Gerencia General del CNSS tiene como función: *"Organizar, controlar y supervisar las dependencias técnicas y administrativas del CNSS"*.

**VISTOS:** La Constitución de la República; la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus modificaciones; la Ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional del Control Interno y de la Contraloría General de la República y sus normativas complementarias, las Normas Básicas de Control



Interno (NOBACI); Ley 41-08 de Función Pública; Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC'S); Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública; Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública; Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo y el Decreto No. 694-09 de fecha 17 de septiembre de 2009 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública

Por todo lo anteriormente expuesto y verificados los documentos que forman el expediente, en ejercicio de las atribuciones que me confiere el citado artículo 26 de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y el Reglamento Interno del CNSS, dicto la siguiente Resolución Administrativa:

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Se aprueba la actualización del **Manual de Metodología de Gestión de Disponibilidad, Medición, Monitoreo y Continuidad de los Servicios del CNSS**, que fue aprobado inicialmente mediante la Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 017-2017, de fecha 08 de diciembre del 2017 y posteriormente, fue actualizado mediante la Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 008-2018, de fecha 09 de julio del 2018, el cual se encuentra anexo a la presente.

**SEGUNDO:** La presente Resolución Administrativa, deroga cualquier otra disposición que le sea contraria; la misma entrará en vigencia a partir de la fecha de su firma y será comunicada a través de la **Dirección de Recursos Humanos del CNSS** a todo el personal de la institución, así como, a las demás personas naturales o jurídicas que proceda y remitida a la **Oficina de Acceso a la Información Pública (OAJ)**, para que gestione su publicación en el Portal Web Institucional.

**DADO** en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinte (20) días del mes de agosto del año dos mil veinte (2020).

  
**LIC. JOSÉ RAFAEL PÉREZ MODESTO**  
Gerente General del CNSS  
Santo Domingo, R.D.



**Anexo:** Manual actualizado de Metodología de Gestión de Disponibilidad, Medición, Monitoreo y Continuidad de los Servicios del CNSS.

RPM/AE/kv