



CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

“Año del Fomento de las Exportaciones”

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL NO. 008-2018, MEDIANTE LA CUAL SE ACTUALIZA Y MODIFICA LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GGCNSS NO. 017-2017, D/F 8/12/17, INTEGRANDO LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL 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 como una medida de control interno y seguridad en el uso de los servicios informáticos del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), la Gerencia General del CNSS, mediante su Resolución Administrativa No. 017-2017, d/f 8/12/2017 aprobó las políticas correspondientes al Plan de Gestión de Disponibilidad y Continuidad de los Servicios y el Plan de Mantenimiento y Actualización del Catálogo de Servicios del CNSS, de acuerdo a los estándares establecidos por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), dando cumplimiento al Modelo CAF, las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República (CGR) y los lineamientos de la OPTIC.

CONSIDERANDO 3: Que el objetivo del Plan de Gestión de Disponibilidad y Continuidad de los Servicios, es establecer una estrategia de gestión de disponibilidad de los servicios que ofrece la institución, así como, garantizar la continuidad de los mismos, mientras que, el Plan de Mantenimiento y Actualización del Catálogo de Servicios, tiene como objetivo establecer cómo y cuándo se realizarán las revisiones y actualizaciones al Catálogo, medir el rendimiento, la calidad y la eficiencia de los servicios que se ofrecen, mediante Encuestas, por lo que, se hace necesario actualizar y modificar, de forma extraordinaria, algunos aspectos del mismo, integrando la Metodología a utilizar para tales fines.

CONSIDERANDO 4: Que en la actualidad el CNSS ofrece los siguientes servicios: Servicios de la Dirección Jurídica, a través de su Sección de Enlace de Convenios Internacionales; Servicios de las Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR); Servicios de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y Ventas de Leyes y Reglamentos, a través de la Dirección de Comunicaciones. Estos servicios están bajo la responsabilidad de la Dirección Jurídica con su Sección de Enlace de Convenios Internacionales, las Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR), la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la Dirección de Comunicaciones y el Departamento de Tecnología de la Información, respectivamente, y este último, para el mantenimiento de los servicios en línea.



CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

“Año del Fomento de las Exportaciones”

CONSIDERANDO 5: Que el Comité de Calidad, es responsable de la supervisión de la gestión de disponibilidad y continuidad de los servicios, mientras que, como se estableció anteriormente, el Departamento de Tecnología de la Información es responsable de mantener los servicios electrónicos en línea.

CONSIDERANDO 6: Que para el mantenimiento y actualización del Catálogo de Servicios, éste será revisado cada seis (6) meses por cada área que presta el servicio al ciudadano y actualizado en forma ordinaria cada dos (2) años, en caso de ser necesario, y en forma extraordinaria, en los casos que se amerite, previo consenso del Comité de Calidad, como es el caso de la presente resolución.

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, cada seis (6) meses, mediante un Informe General, es decir, dos (2) Informes anuales.

CONSIDERANDO 8: Que las Encuestas de Satisfacción de los usuarios que reciben servicios de manera presencial, se medirán a través del Formulario titulado: **“Contribuye a que mejoremos los servicios”**, que será utilizado por todas las áreas que ofrecen servicios de manera presencial, lo que contribuye a la estandarización de los procesos y para recibir las quejas, reclamaciones o sugerencias, utilizarán el Formulario titulado: **“Quejas, Reclamaciones o Sugerencias”**, que será utilizado en la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

CONSIDERANDO 9: 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 10: Que el Artículo 26, literal b, de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) establece que la Gerencia General del CNSS tiene como función: "Organizar, controlar y supervisar las dependencias técnicas y administrativas del CNSS".

CONSIDERANDO 11: Que la Gerencia General del CNSS tiene como objetivo principal velar por el cumplimiento de todas las normas y reglamentaciones que en la materia aplica, a fin de garantizar que todos los procesos sean transparentes y eficientes en pro del desarrollo del CNSS.

VISTOS: La Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública; el Decreto No. 1090-04 que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC); la



CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

“Año del Fomento de las Exportaciones”

Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5), las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el Convenio de Seguridad Social suscrito entre República Dominicana y España, así como, cualquier otro que se ejecute en el CNSS 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 en ejercicio de las atribuciones que me confiere la Ley 87-01 que crea el SDSS, dicto la siguiente Resolución Administrativa:

RESUELVE:

PRIMERO: Se actualiza y modifica la **Resolución Administrativa de la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) No. 017-2017, d/f 8/12/17**, donde se aprobaron las Políticas correspondientes al Plan de Gestión de Disponibilidad y Continuidad de los Servicios, así como, el Plan de Mantenimiento y Actualización del Catálogo de Servicios del (CNSS), a los fines de establecer la Metodología de Gestión de Disponibilidad y Continuidad del Catálogo de Servicios del CNSS, la cual se encuentra anexa a la presente.

SEGUNDO: La presente Resolución Administrativa entrará en vigencia a partir de la fecha de su firma, derogando cualquiera que le sea contraria y será comunicada a través de la Dirección de Recursos Humanos a todo el personal de la institución, así como, a las demás personas naturales o jurídicas que proceda.

DADO en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los nueve (09) días del mes de julio del año dos mil dieciocho (2018).

LIC. JOSÉ RAFAEL PÉREZ MODESTO

Gerente General del CNSS

Anexo: Documento referido

RPM/AE







Metodología de gestión de disponibilidad y continuidad de los servicios

Ver. 2

	
CNSS	
CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL	
DIRECCIÓN JURÍDICA	
Correspondencia Recibida	
Nombre: 	
Fecha: 09 / 07 / 18	Hora: 0:40 P.M.

2018

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: v2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



Historial del Documento

Fecha	Autor	Versión	Razón de la Actualización
Agosto 2017	Departamento DICG	0.1	Versión inicial
Diciembre 2017	Departamento DICG TI	1	Versión Inicial aprobada por Resol. Adm. No. 017-2017 de la Gerencia General del CNSS
Junio 2018	OAI	2	Actualización aprobada por Resol. Adm. GGCNSS No. XXXX que integra metodología y plan para la gestión de servicios.

Lista de Distribución

Nombre	Rol	Revisión/Comentarios
Gerente General	Aprobación	
Comité de Calidad	Supervisor /Responsable	
Dirección Jurídica	Responsable	
CMNR	Responsable	
OAI	Responsable	
Personal CNSS	Conocimiento	

PREPARADO POR:

Departamento de Desarrollo
Institucional y Calidad en Gestión

Departamento de Tecnología de
la Información

Oficina de Acceso a la
Información

REVISADO POR:

Comité de Calidad
JULIO 2018

SENSIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN:

BAJA

APROBADO POR:

GERENCIA GENERAL

EN VIGENCIA A PARTIR DE:

XXXX

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



INDICE

INTRODUCCIÓN	3
MARCO LEGAL	3
ALCANCE	4
OBJETIVO	4
RESPONSABLES	4
GRUPOS DE INTERÉS	5
SERVICIOS	7
DIAGNÓSTICO	9
SERVICIOS EN LÍNEAS	31
MATRIZ DE RESPONSABILIDAD	33
MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS	39
VIGENCIA	40
ANEXOS	41

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



INTRODUCCIÓN

El Presente documento busca establecer la metodología y plan para la gestión de disponibilidad de los servicios del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), 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.

Esta metodología 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.

MARCO LEGAL

- Constitución de la República Dominicana.
- Convenio de Seguridad Social entre Rep. Dom. y España.
- Ley 87-01 que crea El sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y sus normas complementarias.
- Ley 200-04 De Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley 41-08 de Función Pública.
- Ley 247-12 Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Ley 107-13 de Derechos de las personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- Ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica.
- Decreto 1090-04 que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación.
- Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5).
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



ALCANCE

Este documento norma la metodología para la gestión de disponibilidad y continuidad de los servicios de la institución. El CNSS brinda los siguientes servicios:

- Servicios de la Dirección Jurídica, a través de su Sección de Enlace de Convenios Internacionales.
- Servicios de las Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR).
- Servicios de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).
- Ventas de Leyes y Reglamentos.

OBJETIVO

La Metodología de Gestión de Disponibilidad y Continuidad de los Servicios tiene como objetivo establecer una estrategia de gestión de disponibilidad de los servicios que ofrece la institución, garantizar la continuidad de los mismos y la satisfacción de los ciudadanos clientes, mediante la participación de estos para la mejora continua de los servicios.

RESPONSABLES

Serán responsables del cumplimiento de la gestión de disponibilidad y continuidad de los servicios, los Encargados de las áreas siguientes:

1. Dirección Jurídica, Sección de Enlace de Convenios Internacionales.
2. Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR).
3. Oficina de Acceso a la Información (OAI).
4. Dirección de Comunicaciones.
5. Departamento de Tecnología de la Información.

El Comité de Calidad será responsable de la supervisión de la gestión de disponibilidad y continuidad de los servicios.

Proceso:	Revisión:
Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	V2
Nombre del documento:	Fecha creación:
METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	XXXX



GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de la institución internos y externos sin que sea limitativo son los siguientes:

1. Afiliados nacionales y extranjeros, y población en general.
2. Alcaldías.
3. Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (SEMMA).
4. Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
5. Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).
6. Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADARS).
7. Asociación Dominicana de Iguales Médicas y Administradoras de Riesgos de Salud (ADIMARS).
8. ARS Autogestión (Gremiales-Institucionales).
9. Administradora de Estancias Infantiles Salud Segura (AEISS).
10. Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
11. Asociaciones de pacientes y otras asociaciones.
12. , Alianza Dominicana Contra la Corrupción (ADOCCO)
13. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
14. Banco Central.
15. Banco Mundial.
16. Colegio Médico Dominicano (CMD)/Sociedad Médica especializada.
17. Consejo Nacional de Estancias Infantiles (CONDEI).
18. Consejo Económico y Social (CES).
19. Consejo Nacional de Salud (CNS).
20. Comisión de Alto Nivel de Desarrollo Sostenible 2030 (CDS).
21. Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS).
22. Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).
23. Cámara de Cuentas.
24. Cajas y Fondos de Pensiones que operan con carácter complementarios.
25. Congregaciones e Iglesias de las distintas denominaciones.
26. Clubes Sociales: Rotarios, Leones, otros.
27. Consejo Nacional para el VIH y el Sida (CONAVIHSIDA).
28. Comisión Nacional de Políticas Farmacéuticas.
29. Defensor del Pueblo.
30. Directores de medios de comunicación: periódicos, radio, TV, líderes de opinión, redes, otros.
31. Empleados del CNSS.
32. Entidades del sistema de justicia.
33. Embajadas.
34. Encargados de comunicaciones de las entidades relacionadas al SDSS.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



35. Gremios de periodistas y otros.
36. Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS).
37. Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).
38. Instituto Nacional de Atención a la Primera Infancia (INAIFI).
39. Junta Central Electoral (JCE)
40. Miembros del CNSS.
41. Ministerios y otras entidades del Poder Ejecutivo.
42. Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).
43. Organización Internacional del Trabajo (OIT).
44. Organismos Internacionales
45. Organizaciones de la Sociedad Civil (Fundación Institucionalidad y Justicia, Fundación Justicia y Transparencia, Participación Ciudadana, Centro Bonó, entre otras).
46. Poder Legislativo.
47. Poder Ejecutivo.
48. Proveedores de servicios de salud.
49. Promese.
50. Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/Sida (ONUSIDA) y otros.
51. Patronato de Recaudo e Informática de la Seguridad Social.
52. Responsables Accesos a la Información de las instituciones públicas.
53. Servicio Nacional de Salud (SNS).
54. Seguro Nacional de Salud (SENASA).
55. Sector empresarial.
56. Sector sindical.
57. Tribunal Constitucional (TC).
58. Tribunal Superior Administrativo (TSA).
59. Tribunal superior Electoral (TSE)
60. UNIPAGO.
61. Universidades.
62. Usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.
63. Otros sectores.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



SERVICIOS

Los servicios que brinda la institución son los siguientes:

1. Evaluación, Calificación y Dictamen del Grado de Discapacidad para optar por una pensión

Es una evaluación que realizan médicos especializados del daño que ha causado en una persona una enfermedad común o laboral, o un accidente laboral; con el fin de determinar su grado y emitir el dictamen correspondiente.

Este servicio es brindado por el personal de las Comisiones Médicas Nacionales y Regionales (CMNR). En ausencia de alguno de ellos, el resto del personal continúa con la prestación del servicio.

2. Gestión de las solicitudes de información pública del CNSS

Consiste en responder las solicitudes de informaciones públicas y asistir a las personas, de conformidad con las disposiciones de la Constitución de la República Dominicana, la Ley 200-04, su reglamento y normas vigentes, de manera que los usuarios puedan disponer en tiempo real de las informaciones del CNSS.

Este servicio es brindado por el/la Encargado de la Oficina de Acceso a la Información. En ausencia de este, la asistencia será ofrecida por el/la Web master de la Dirección de Comunicaciones.

3. Venta de Ley

El CNSS ofrece la venta de la ley 87-01 y sus reglamentos.

Este servicio es brindado por la Recepción del 6to. piso. En ausencia de esta, la asistencia será ofrecida por el Soporte Administrativo.

4. Tramitaciones y asistencia en las solicitudes de prestaciones del Sistema de Seguridad Español

Consiste en ofrecer informaciones y asistencia a los usuarios, de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, sobre el estatus de sus solicitudes recibidas desde España o por ellos mismos o sus representantes, así como, realizar las tramitaciones de solicitudes a las entidades correspondientes y remitir respuesta a España.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



Este servicio es brindado por el Abogado(a) I y Analista Legal a través de la Sección de Enlace de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica. En ausencia de estas, la asistencia será ofrecida por el/la Paralegal y el Abogado(a) II.

5. Solicitudes de certificación de períodos cotizados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)

Consiste en realizar las gestiones ante las entidades correspondientes, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, a los fines de solicitar la certificación de períodos cotizados o años laborados en las empresas de la República Dominicana y remitirlas a España o al solicitante.

Este servicio es brindado por el Abogado (a) I y Analista Legal a través de la Sección de Enlace de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica. En ausencia de estas, la asistencia será ofrecida por el/la Paralegal y el Abogado(a) II.

6. Tramitaciones y asistencia a solicitudes de prestaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social

A través de este servicio se ofrece información y asistencia a los usuarios o sus representantes, de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, a los fines de realizar las gestiones necesarias para tramitarles sus solicitudes a España.

Este servicio es brindado por el Abogado(a) I y Analista Legal a través de la Sección de Enlace de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica. En ausencia de estas, la asistencia será ofrecida por el/la Paralegal y el Abogado(a) II.

7. Solicitud de Eximición de Cotizaciones para empleados desplazados:

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 9 del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, los empleados desplazados al otro país signatario del Convenio, podrán solicitar ser eximidos de cotizar en uno de ellos, lo cual podrá ser de Tres (3) hasta Cinco (5) años.

Este servicio es brindado por el Abogado (a) I y Analista Legal a través de la Sección de Enlace de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica. En ausencia de estas, la asistencia será ofrecida por el/la Paralegal y el Abogado(a) II.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: v2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



8. Servicio de certificación de Resoluciones del CNSS

Consiste en la expedición de certificaciones, a la firma del Gerente General del CNSS, de las Resoluciones que emite el Consejo, a solicitud de parte interesada.

Este servicio es brindado por el/la Encargado de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), Director(a) Jurídico(a) y el Abogado(a) I a través de la OAI y la Dirección Jurídica. En ausencia de estos, la asistencia será ofrecida por el/la Web master, el/la Paralegal y el Abogado(a) II.

DIAGNÓSTICO

SERVICIOS QUE OFRECE LA GERENCIA GENERAL DEL CNSS					
<u>Servicio</u>	<u>Descripción:</u>	<u>Grupo de interés a quien va dirigido</u>	<u>Procedimiento</u>	<u>Horario y tiempo de realización</u>	<u>Responsable</u>
1- Certificación de Resoluciones	Expedición de certificaciones, a la firma del Gerente General del CNSS, de las Resoluciones que emite el Consejo, a solicitud de parte interesada. Este servicio es ofrecido por la Dirección Jurídica y la Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Dirigido a toda persona o entidad interesada.	La persona interesada, entidad o su representante legal, remite a la Gerencia General del CNSS o presenta su solicitud por escrito ante la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del CNSS. La OAI remite la solicitud a la Gerencia General del CNSS. La Gerencia General remite la solicitud a la Dirección Jurídica.	Este servicio es presencial y se realiza de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. hasta las 5:00 de la tarde. Se realiza en un plazo de 1-5 días laborables. Servicio gratuito.	Dirección Jurídica (DJ) y Departamento de Acceso a la Información (OAI)

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			La Dirección Jurídica elabora respuesta de la solicitud y la certificación, y la remite al Gerente General para firma. Gerencia General firma la respuesta de solicitud y la certificación, y la devuelve a la Dirección Jurídica para registro y control. La Dirección Jurídica conserva una copia de la respuesta de solicitud y la certificación firmada y procede a remitir a la OAI. La OAI comunica al solicitante que puede pasar a buscar la respuesta de su solicitud y la certificación. La OAI entrega la respuesta y la certificación, luego de recibir copia de la cédula del solicitante o de su representante autorizado, en caso de que no se haya enviado directamente por la Dirección		
--	--	--	---	--	--

Proceso:	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión:	V2
Nombre del documento:	METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación:	XXXX



			Jurídica al solicitante. La OAI escanea la respuesta y la certificación y reserva copia recibida e incluye en el expediente la copia de la cédula de la persona que las recibe. La Dirección Jurídica archiva copia de la respuesta y la certificación con su respectivo acuse de recibo.		
2- Evaluación, Calificación y Dictamen del Grado de Discapacidad para optar por una pensión.	Evaluación que realizan médicos especializados al daño que ha causado en una persona una enfermedad común, una enfermedad laboral, o un accidente laboral; con el fin de determinar su grado y emitir el dictamen correspondiente. Servicio ofrecido por Comisiones Médicas Nacional y Regionales (CMNR).	Dirigido al afiliado trabajador o ex trabajador que cotizó al sistema; y sobrevivientes con alguna discapacidad.	Pensión por discapacidad a causa de una enfermedad común del SVDS: "Solicitud de Evaluación y Calificación de Discapacidad Permanente FORM-SECDP-01" presentado en su AFP, copia de cédula, acta o extracto de acta de nacimiento, formulario Epicrisis firmado y sellado por médico tratante, documento probatorio del empleador si está trabajando o indicando hasta que fecha trabajó y exámenes	Este servicio es presencial y se realiza por cita según la convocatoria realizada por la CMR que le corresponda, lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. El tiempo de realización es de 60 días hábiles a partir de la cita, siempre que el afiliado aporte todos los documentos médicos requeridos para evaluar la condición. Servicio gratuito.	Dirección de Comisiones Médicas Nacionales y Regionales (CMNR)

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			médicos correspondientes. Pensión vitalicia para sobrevivientes con discapacidad: "Solicitud de Evaluación y Calificación de Discapacidad Permanente FORM-SECDP-01" presentada en la AFP del padre/madre fallecido, copia de cédula, acta o extracto de acta de nacimiento, y documentación médica relacionada con la condición de salud que genera la solicitud. Pensión por discapacidad a causa de enfermedad o accidente laboral del SRL: "Solicitud de Evaluación y Calificación de Discapacidad Permanente FORM-SECDP-01" llenado por ARL, copia de cédula, acta o extracto de acta de nacimiento, reporte ATR-2,		
--	--	--	--	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			reporte EPR-1, cierre de caso de médicos tratantes y ocupacionales, pre-cierre o cierre de caso de rehabilitación, documento probatorio del empleador si está trabajando o indicando hasta que fecha trabajó y exámenes médicos correspondientes.		
3- Gestión de las solicitudes de información pública del CNSS.	Consiste en responder las solicitudes de informaciones públicas y asistir a las personas, de conformidad con las disposiciones de la Constitución de la República Dominicana, la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información, su reglamento de aplicación y demás normas vigentes, de manera que los usuarios puedan disponer en tiempo real de las informaciones del CNSS. Servicio ofrecido por el Encargado de la Oficina de Acceso a la información (OAI)	Dirigido a toda persona interesada.	1 Recibir las solicitudes con los datos generales de la persona y registrarlas en la matriz en excell, revisar si las informaciones requeridas se encuentran en los archivos de la OAI, en el Portal del CNSS, en los archivos o en publicaciones. Si las informaciones se encuentran disponibles indica dónde y cómo encontrarlas y emite un formulario para entregar al solicitante con las debidas informaciones. 2. En caso de que la solicitud no sea competencia del CNSS, el	Este servicio se realiza por escrito o de manera presencial y se realiza de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. hasta las 5:00 de la tarde. Se realiza en un plazo no mayor de 15 días laborables, prorrogable por 10 días más. Servicio gratuito.	Departamento de Acceso a la Información (OAI)

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			Encargado de la OAI deberá remitir esta solicitud a la entidad competente indicándole el plazo que tiene para responder dicha solicitud. 3. EL plazo máximo para responder las solicitudes es de 15 días hábiles, si el técnico necesita una prórroga para atender la solicitud lo informará al solicitante antes del vencimiento del referido plazo. 4. Si la solicitud conlleva la entrega de información "clasificada" se le informará al solicitante. 5. Dar seguimiento para asegurar que se cumple con lo establecido en la entrega de la información. 6. Entregar la información al solicitante contra entrega de copia de su cédula firmada en calidad de acuse de recibo de la información solicitada.		
--	--	--	--	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			Estos documentos serán archivados junto a la solicitud en la carpeta de solicitudes tramitadas. 7- Las informaciones solicitadas se ofrecerán en forma personal, facsímil, correo ordinario, certificado o electrónico, teléfono, o por medio de los formatos disponibles en Internet.		
4- Venta de Ley y Normativas.	El CNSS ofrece la venta de la Ley 87-01 y demás normativas. Ver listado de precios de Publicaciones. Servicio ofrecido por Dirección de Comunicaciones	Dirigido al público general.	1-Inicia cuando la persona interesada en obtener las normativas deseadas, hace la solicitud en la recepción del 6to piso de la torre de la seguridad social. 2-Luego este solicita la cantidad de normativas que necesite, la persona tiene la opción de elegir una factura normal o una con comprobante fiscal según sea el caso. 3-Luego que la persona haya realizado el pago, debe dirigirse a la	Este servicio es presencial y se realiza de forma inmediata de lunes a viernes, en horario de 8:30 a. m. hasta las 5:00 p. m. Ley 87-01 RD\$90.00	Dirección de Comunicaciones (DC)

Proceso:	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión:	V2
Nombre del documento:	METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación:	XXXX



			dirección de comunicaciones en el 1re piso. 4-En la dirección de comunicaciones se le pedirá la factura y se realizará una copia de esta para fines de registro y control de almacén. 5-Por último la dirección de comunicaciones hace la entrega de las normativas solicitadas.		
5- Solicitud de Eximición de Cotizaciones para empleados desplazados.	De acuerdo a lo establecido en el Artículo 9 del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, los empleados desplazados al otro país signatario del Convenio, podrán solicitar ser eximidos de cotizar en uno de ellos, lo cual podrá ser de Tres (3) hasta Cinco (5) años. Servicio ofrecido por la Dirección Jurídica	Dirigido a los trabajadores españoles y dominicanos desplazados temporalmente por su empresa a ejercer su profesión u oficio en el país de la otra parte.	Requerimientos: 1-Formulario de eximición 2- DNI o cédula de identidad. Procedimiento: 1) Solicitud de Eximición desde España a la República Dominicana: Una vez recibida la comunicación de la Tesorería de la Seguridad Social Española, mediante la cual se adjunta una Certificación de Legislación Aplicable, suscrita por la Directora Provincial del INSS que corresponda, la Gerencia	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente. Se realiza en un plazo de 5-15 días laborables. Servicio gratuito.	Dirección Jurídica (DJ)

Proceso:	Revisión:
Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	V2
Nombre del documento:	Fecha creación:
METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	XXXX



			General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), a través de su Dirección Jurídica/Sección de Enlace de Convenios Internacionales elabora una comunicación a la Tesorería de la Seguridad Social Dominicana (TSS), a través de la cual informa que ese empleado permanecerá bajo la legislación española durante el tiempo establecido en dicha certificación, conforme lo establecido en el Artículo 9 del Convenio de Seguridad Social entre España y República Dominicana. Luego de recibir el acuse de la comunicación por parte de la Tesorería de la Seguridad Social Dominicana (TSS), se procede a informar dicho procedimiento por escrito a la Tesorería de la Seguridad Social Española.		
--	--	--	---	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			2) Solicitud de Eximición desde República Dominicana a España: La empresa deberá solicitar por escrito ante la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), quien a través de su Dirección Jurídica/Sección de Enlace de Convenios Internacionales, realizará las gestiones necesarias en las entidades correspondientes, con la finalidad de poder entregarle una constancia de Eximición de Cotizaciones de sus empleados desplazados, que se acojan al Convenio de Seguridad Social suscrito con España. Para tales fines, el CNSS solicitará ante la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), una certificación donde se haga constar que durante el tiempo que se establezca		
--	--	--	--	--	--

Proceso:	Revisión:
Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	V2
Nombre del documento:	Fecha creación:
METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	XXXX



			en la misma, el empleado continuará cotizando en la Rep. Dom., por lo que, permanecerá bajo el amparo de esta legislación. Asimismo, solicitará en la Tesorería de la Seguridad Social Dominicana, una certificación sobre períodos cotizados en nuestro país. Luego de la recepción de las certificaciones citadas, el CNSS completará el Formulario de Certificación de legislación aplicable, que será remitido a través de una comunicación a la Tesorería General de Seguridad Social en España, con sus anexos correspondientes, el cual se le entregará al solicitante o su representante, quien lo recibirá con su firma, cédula y fecha. Señalamos que, la entidad solicitante, en virtud de lo que establece el Art. 9 del Convenio de		
--	--	--	---	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			Seguridad Social suscrito entre España y República Dominicana, podrá solicitar de manera inicial la eximición de cotización de su empleado desplazado por un período de Tres (3) años, el cual podrá ser prorrogado por Dos (2) años más, a través de una solicitud ante el CNSS. Ambas solicitudes deben realizarse con antelación por ante el CNSS, con la finalidad de poder realizar todas las gestiones con anterioridad al traslado del trabajador.		
6- Solicitudes de certificación de períodos cotizados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).	Realizar las gestiones ante las entidades correspondientes, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, a los fines de solicitar la certificación de períodos cotizados o años laborados en las empresas de la República Dominicana y remitirlas a España o al solicitante.	Dirigido a los trabajadores españoles y dominicanos que estén o hayan estado sujetos a las legislaciones de Seguridad Social de España o de la República Dominicana, así como, a sus familiares beneficiarios y sobrevivientes.	<u>Requerimientos o requisitos</u> a. Formulario o comunicación de Solicitud. b. Copia de Cédula de Identidad y/o Cédula de Identidad y Electoral de la República Dominicana y DNI. c. Certificación o descripción de períodos y lugares donde laboró el Solicitante (Original o copia compulsadas "vista en	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente o de manera presencial se realiza la atención Personalizada: lunes, martes y miércoles, en horario de 9:00 a.m. hasta las	Dirección Jurídica (DJ)

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



	Servicio ofrecido por la Dirección Jurídica		original"). Este documento es obligatorio en el caso de entidades centralizadas que certifican sus aportes y períodos cotizados a través de la Contraloría General de la República. Procedimiento 1-Una vez recibido el expediente, se verifican los períodos, los que corresponden al SDSS (2003 en adelante) se solicitan a la Tesorería de la Seguridad Social a través de la Dirección de Información y Defensa a los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). 2-Los expedientes con períodos cotizados antes de la entrada en vigencia del SDSS, se solicitan a las entidades certificantes, de acuerdo los sectores en el que laboraron (Sector Privado amparado en la Ley 1896-48, se solicita directamente al IDSS y Sector Público amparado	12:00 del mediodía. Se realiza en un plazo de 5-15 días laborables. Servicio gratuito.	
--	---	--	---	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			en la Ley 379-81 – centralizadas- se le requieren información sobre los lugares trabajados y posteriormente, se solicita una certificación de cargos a la Contraloría General de la República, a través de la DIDA. 3-Las certificaciones que correspondan a las Fuerzas Armadas, Relaciones Exteriores o cualquier otra entidad descentralizada son tramitadas directamente por el CNSS. 4-En los casos que sean necesario, se ofrecen colaboraciones administrativas.		
7- Tramitaciones y asistencia a solicitudes de prestaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, en el marco del Convenio de Seguridad	Ofrecer informaciones y asistencia a los usuarios o sus representantes, de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, a los fines	Dirigido a los trabajadores españoles y dominicanos que estén o hayan estado sujetos a las legislaciones de Seguridad Social de España o de la República Dominicana, así como, a sus familiares	<u>Requerimientos o requisitos:</u> Jubilación (vejez): a. Comunicación de solicitud de Pensión y/o Formulario FORM ES DOM 01. b. Acta de Nacimiento original y legalizada o a falta de ésta, Acta de Declaración	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente. Se realiza en un plazo de 5-10 días laborables.	Dirección Jurídica (DJ)

Proceso:	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión:	v2
Nombre del documento:	METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación:	XXXX



Social suscrito con España.	de realizar las gestiones necesarias para tramitarles sus solicitudes a España. Servicio ofrecido por la Dirección Jurídica	beneficiarios y sobrevivientes.	Tardía, según el procedimiento establecido por la Junta Central Electoral (JCE). c. Copia de Cédula de Identidad dominicana, Pasaporte y DNI. d. Certificación de Cargos de la Contraloría General de la República y/o de las Instituciones Autónomas y Descentralizadas y Privadas donde labore o haya acumulado años de servicios con no más de tres meses de haber sido expedida. e. Dos (2) fotografías 2x2. Sobrevivencia: Para todos los casos se necesita el Acta de Defunción original y legalizada. Asimismo, dependiendo del solicitante se requieren los siguientes documentos: a. Cónyuge: i. Acta de Matrimonio original y legalizada. ii. Copia Cédula de Identidad o	Servicio gratuito.	
------------------------------------	---	---------------------------------	--	--------------------	--

Proceso:	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión:	V2
Nombre del documento:	METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación:	XXXX



			Pasaporte del solicitante. b. Concubina (o): i. Acto de Notoriedad instrumentado por un Juez de Paz. ii. Copia Cédula de Identidad y Electoral o Pasaporte del solicitante iii. Pruebas documentales que demuestren la existencia del concubinato, por lo menos de los últimos tres (3) años a partir de la fecha del fallecimiento del pensionado y en donde figuren los nombres de ambos (Ej.: Acta de Nacimiento de los hijos, contratos de alquiler, contrato de préstamos, gastos funerarios, otros). c. Menor: i. Acta de Nacimiento del menor original y legalizada donde conste cédula de ambos padres. ii. Consejo de Familia homologado por la Corte correspondiente		
--	--	--	--	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			en original y certificada especificando tutela (En caso de que quien ejerza la tutela legal del menor no sea padre o madre superviviente del menor). iii. Dos (2) copias Cédula de Identidad del tutor. iv. Dos (2) fotografías 2x2 del tutor. v. Dos (2) fotografías 2x2 del menor. vi. Documento probatorio de la no existencia de Cónyuge o concubino por parte del pensionado fallecido. d. Padre o madre sobreviviente: i. Acta de Nacimiento pensionado fallecido, original y legalizada. ii. Dos (2) copias Cédula de Identidad del solicitante. iii. Dos (2) fotografías 2x2 del solicitante. iv. Prueba de la dependencia económica del Padre o de la Madre.		
--	--	--	--	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			<u>Procedimiento:</u> 1-Inicia con la recepción del Formulario E-DO-01 remitido por España, se registra, analiza y luego se procede a gestionar de acuerdo a los requerimientos que cada INSS solicita. 2-Una vez obtenido los períodos cotizados, se procede a dar respuesta a través del Formulario DO-ES-01, informando de acuerdo a lo solicitado (información de períodos cotizados, prestaciones por incapacidad y prestaciones por jubilación). 3-Cuando se trata de prestaciones por jubilación, se analiza para ponderar el derecho a pensión dominicana, ya sea por cumplimiento de requisitos en tiempo laborado y edad, o que alcance dicho derecho,		
--	--	--	---	--	--

Proceso:	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión:	V2
Nombre del documento:	METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación:	XXXX



			totalizando los períodos laborados en los dos países, luego se informa a España y se solicitan los documentos requeridos, a los fines de poder continuar con las gestiones y tramitaciones correspondientes.		
8- Tramitaciones y asistencia en las solicitudes de prestaciones del Sistema de Seguridad Español, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.	Ofrecer informaciones y asistencia a los usuarios, de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, sobre el estatus de sus solicitudes recibidas desde España o por ellos mismos o sus representantes, así como, realizar las tramitaciones de solicitudes a las entidades correspondientes y remitir respuesta a España.	Dirigido a los trabajadores españoles y dominicanos que estén o hayan estado sujetos a las legislaciones de Seguridad Social de España o de la República Dominicana, así como, a sus familiares beneficiarios y sobrevivientes.	Requerimientos o requisitos: Jubilación: a. Formulario de Solicitud de Pensión por Jubilación (Formulario FORM ES DOM 02). b. Copia de la Cédula de Identidad y Electoral dominicana. c. Copia del Documento Nacional de Identidad Español. d. Copia del Pasaporte. e. Certificación de la entidad bancaria donde debe indicar número de cuenta y Código Swift. f. Certificación de los lugares donde trabajó con un mínimo de	Este servicio se realiza mediante formulario remitido desde España a través del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) correspondiente y de manera presencial se realiza la atención Personalizada: lunes, martes y miércoles, en horario de 9:00 a.m. hasta las 12:00 del mediodía. Se realiza en un plazo de 5-10 días laborables. Servicio gratuito.	Dirección Jurídica (DJ)

Proceso:	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión:	V2
Nombre del documento:	METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación:	XXXX



	Servicio ofrecido por Dirección Jurídica		vigencia de 30 días. g. Certificación de que no se encuentra laborando. Incapacidad: a. Formulario de Solicitud de Pensión por Incapacidad (Formulario FORM ES DOM 02). b. Copia de la Cédula de Identidad y Electoral dominicana. c. Copia del Documento Nacional de Identidad Español. d. Copia del Pasaporte. e. Certificación de la entidad bancaria donde debe indicar número de cuenta y Código Swift. f. Certificación de los lugares donde trabajó con un mínimo de vigencia de 30 días. g. Exámenes Médicos que avalan la incapacidad con un mínimo de vigencia de 60 días. Supervivencia Fallecido: a. Formulario de Solicitud de		
--	--	--	---	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			Pensión por Supervivencia (Formulario FORM ES DOM 02). b. Copia de la Cédula de Identidad y Electoral dominicana. c. Copia del Documento Nacional de Identidad Español. d. Copia del Pasaporte. e. Certificación de los lugares donde trabajó con un mínimo de vigencia de 30 días. f. Libro de Familia. g. Acta de Defunción (no obligatorio, siempre y cuando el fallecimiento esté registrado en el libro de familia). Supervivencia de los beneficiarios: a. Copia de la Cédula de Identidad y electoral dominicana. b. Copia del Documento Nacional de Identidad Español. c. Copia del Pasaporte. d. Acta de Matrimonio legalizada y certificada.		
--	--	--	---	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			e. Acta de Nacimiento Hijo (s) Sobreviviente (s) legalizada y certificada. f. Certificación de la entidad bancaria donde debe indicar número de cuenta y Código Swift. g. Certificación de los lugares donde trabajó con un mínimo de vigencia de 30 días. Procedimiento: 1-Inicia con la recepción del expediente, se registra, analiza y se verifica que cumpla con los requisitos exigidos para optar por una pensión española y se procede a complementar el Formulario DOM-ES-02, solicitando la prestación correspondiente (Jubilación-Vejez, Supervivencia-Sobrevivencia, Incapacidad-Discapacidad). 2-Luego se procede a remitir a la Subdirección General de Gestión de Prestaciones, en Madrid, España, a		
--	--	--	---	--	--

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			través de la Embajada de España en la Rep. Dom. 3-Se finaliza cuando se recibe la Resolución Conclusiva donde se aprueba o deniega la prestación solicitada y se informa al interesado.		
--	--	--	---	--	--

SERVICIOS EN LÍNEAS

Es responsabilidad del Departamento de Tecnología de la información mantener los servicios electrónicos en línea. Para ello documentará todos los recursos necesarios para mantener en funcionamiento dichos servicios, cuando sean implementados e integrados al Catálogo de Servicios de la institución.

Para mantener los servicios funcionales las veinticuatro horas y los siete días de la semana (24x7) con una disponibilidad del 99%, el Departamento de Tecnología de la información debe de garantizar:

SERVICIO	IMPACTO	OBJETIVO	ACCION CONTINGENCIA
Disponibilidad de los servicios WEB.	ALTO	Evitar que los servicios queden fuera de línea por caída de los servidores web que los contienen.	• VMWare Data Protection. • VMWare Replication.
Disponibilidad en bases de Datos.	ALTO	Evitar que los servicios colapsen por falta de comunicación con sus respectivas bases de datos.	• VMWare Data Protection. • VMWare Replication.
Internet	ALTO	Evitar que ocurran caídas en el servicio de internet y si ocurriese tener línea de contingencia que garantice la disponibilidad y estabilidad de los servicios.	• Dos o más líneas de Internet Simétrico, de proveedores diferentes y con un ancho de banda adecuado para garantizar la estabilidad del servicio.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			• Firewalls redundantes con LOAD Balancing y Fault Tolerance activado.
Suministro de energía	ALTO	Evitar interrupciones en los servicios.	• Planta eléctrica múltiple. • Redundancia de UPS
Integridad de la Información publicada	ALTO	Evitar que los servicios en línea puedan ser alterados por personal no autorizado.	Implementación de Certificados Digitales.
Seguridad	ALTO	Evitar que personas no autorizadas accedan a las bases de datos, equipos y aplicaciones que controlan los servicios en línea.	• Firewall Perímetro redundantes. • Equipo mitigador contra ataques de Denegación de Servicios (DDoS). • Web Application Firewall redundantes.
Copia de Seguridad y Recuperación	ALTO	Evitar pérdida parcial o total de la información y/o registros suministrados y generados desde los servicios en línea.	• Políticas de Backups.

En caso de fallo de los servicios.

Posición	Teléfono	Flota
WEB MASTER	6087	-
ADMINISTRADOR REDES e INFRAESTRUCTURA	6052	809-284-6926
ADMINISTRADOR SEGURIDAD	6053	809-284-2595
SOPORTE TECNICO	6050	809-284-3744
	6054	809-284-4127
MESA DE AYUDA CNSS	4000	-
SERVICIOS GENERALES	6090	809-284-7166
		809-284-6915
		809-284-6919

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

Servicio	Síntoma	Responsable	Acción
WEB	- This site can't be reached. - ERR_NAME_NOT_RESOLVED. - Server DNS address could not be found.	WEB MASTER	Verificar conexión a Internet. Hay conexión, pero la página no entra. Escalar el problema al Administrador de redes. No hay conexión. Determinar si es un problema local y solo le afecta a su terminal. Escalar el caso a Mesa de ayuda.
WEB		Administrador de redes.	Hay conexión, pero la página no entra. Si el hosting es externo, contactar al proveedor. Si el hosting es interno, verificar: - Internet con suplidor. - Servidores que contienen host. - Servicio de DNS interno. - Servicio DNS OPTIC. - Redirecc. IP en OPTIC. - Si es un problema de bloqueo de firewall. En este caso se pasa al área de Administrador de Seguridad.
WEB		Mesa de Ayuda.	No hay conexión. Escalar el caso a Mesa de ayuda. Si el problema es de tipo local.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: v2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



	No se ve formulario en línea	WEB MASTER	Verificar si el formulario esta publicado correctamente en el manejador de contenido.
	No se envían las informaciones de los formularios en línea	WEB MASTER	Verificar falla de formulario.
		Administrador de Red e Infraestructura.	Falla comprobada. Verificar Formulario del servicio en línea a nivel de códigos de desarrollo.
		Administrador de Seguridad.	Verificar permisos de formulario bases de datos. Verificar políticas de Firewall.
WEB	No se puede cargar una noticia	WEB MASTER	Verificar si el problema es ocasionado por el manejador de contenido, conexión a base de datos. Si es el manejador de contenido, contactar al Administrador de Redes. Si es conexión a Base de Datos, contactar al Administrador de Seguridad.
		Administrador de Red e Infraestructura.	Problema con Manejador de Contenido. Si el hosting es interno, verificar servicios web en servidores locales. Si el problema es en hosting externos, abrir caso en OPTIC.
		Administrador de Seguridad.	Verificar permisos de accesos a servicios web mediante WAF. Verificar políticas de Firewall perimetrales.
Base de Datos	Error de Conexión a base de datos.	Administrador de Red e Infraestructura.	- Verificar si el servidor de base de datos está encendido.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			- Verificar si hay PING entre el servidor del hosting y el de base de datos. - Si el sistema operativo es Windows Server, verificar si hay algún parche pendiente de instalación. - Verificar si los servicios están disponibles en servidor de base de datos. - Verificar que las bases de datos están en línea y no poseen errores en sus LOG's. - Verificar si los servicios pueden ser accedidos. - Verificar que las políticas de Antivirus y Firewall no estén bloqueando los servicios. En este caso, pasar a Administrador Seguridad.
		Administrador de Seguridad.	- Verificar Credenciales de autenticación a base de datos. - Verificar LOG's de Antivirus y Firewall's para descartar algún bloqueo.
Internet	No hay conexión.	Administrador de Red e Infraestructura	- Verificar salida a internet y velocidad de la conexión. - Verificar servicios de DNS. - Contactar al Administrador de Red para verificar conexiones de Firewall.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: xxxx



			En Caso de no tener servicio abrir un caso de avería con el proveedor correspondiente.
		Administrador de Seguridad.	- Verificar que los equipos de comunicación (Firewall, routers, transceiver, ect.) estén encendidos. - Verificar salida de internet del Firewall. - Verificar routers y/o equipos de comunicación (transceiver) de los proveedores de internet. De ser necesario, reiniciar los equipos. - Notificar al Administrador de Red e Infraestructura de lo encontrado.
Internet	DNS externo no resuelve nombre de host interno.	Administrador de Red e Infraestructura.	- Verificar que los hosts internos estén funcionando correctamente. - Notificar al Administrador de Seguridad. - En caso de que el administrador de seguridad notifique que todo ok a lo interno: Posibles problemas: Suplidor de Internet, abrir caso de avería en suplidor de internet. Puede ser un caso de cambio de IP. DNS OPTIC, se procederá a abrir un caso en la OPTIC para su verificación y/o correcto re

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



			direccionamiento de las IP hacia los servicios de hosting correspondientes.
		Administrador de Seguridad.	- Verificar las políticas configuradas en los Firewall. Esto con la finalidad de descartar que alguna política este bloqueando la respuesta del host interno. - Notificar al Administrador de Red e Infraestructura de lo encontrado.
Internet	Cambio de IP Fija.	Administrador de Red e Infraestructura.	Notificar a la OPTIC para los cambios de IP de los servicios. Notificar al Administrador de Seguridad sobre los cambios.
		Administrador de Seguridad.	Realizar los cambios de lugar para garantizar la correcta funcionabilidad de los servicios.
Energía	Falla UPS	Administrador de Red e Infraestructura.	Reportar al suplidor de mantenimiento del UPS sobre la avería. Verificar que UPS redundante este en su funcionamiento óptimo. En caso de ser necesario, notificar al encargado se servicios generales para tomar las medidas necesarias.
	Falla Planta eléctrica	Servicios Generales	Notificar áreas afectadas. Abrir caso de servicio con empresa de mantenimiento de Planta eléctrica.
	Verificación de documentos.	WEB Master	Verificar que todos los documentos cargados y/o

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



Integridad de la Información		generados desde los servicios en línea sean íntegros y confiable. En caso de que la información este corrupta (archivo dañado), el WEB Master notificará a la dirección correspondiente para su pronta sustitución. En caso de que el WEB Master verifique que un servicio en línea produzca un archivo corrupto, lo notificará al Administrador de Red e Infraestructura.
	Administrador de Red e Infraestructura.	Verificar que los servicios en línea produzcan los documentos confiables. Revisar los diferentes sistemas internos y garantizar que la información generada sea confiable y su contenido este íntegro al momento, para no dar lugar a dudas de que en alguna parte del proceso se alteró.
	Administrador de Seguridad.	Mantener al día la gestión de certificados digitales para garantizar la correcta firma de los documentos y servicios en línea ofrecidos por la institución.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

La calidad y satisfacción de los servicios prestados por cada unidad administrativa del CNSS serán medidos, mediante formularios aprobados por la Gerencia General del CNSS, y a través de encuestas periódicas realizadas por cada una de las áreas que prestan servicios a los ciudadanos clientes.

Para medir la confiabilidad, calidad y satisfacción del servicio recibido el ciudadano cliente llenará el formulario **“Contribuye a que mejoremos los servicios”**. En tanto que, para las quejas, reclamaciones o sugerencias, utilizarán el de **“Quejas y Reclamaciones”**. Anexos al presente documento.

Cuando el ciudadano cliente acude a las instalaciones del CNSS y reciba un servicio, se le entregarán ambos formularios para recibir sus consideraciones al respecto.

Las encuestas y su frecuencia serán establecidas por la forma del servicio brindado:

Forma de servicio brindado	Frecuencia
Servicios presencial	1 a cada usuario.
Servicios en línea	Aleatorio.

A través del formulario **“Contribuye a que mejoremos los servicios”**, los usuarios calificarán el servicio recibido en base a las siguientes seis (6) variables:

1. Rapidez del servicio
2. Cortesía del personal
3. Servicios recibidos
4. Confiabilidad de la información recibida
5. Satisfacción general
6. Expectativas

Estas variables serán valoradas por los usuarios de la siguiente manera:

1. Excelente
2. Buena
3. Regular
4. Deficiente
5. Mala

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



Cada área realizará un informe semestral de rendimiento de los servicios que presta, el cual deben remitir al Gerente General y al Comité de Calidad. Este será remitido también a la Dirección de Comunicaciones para su publicación en la página web de la institución.

De igual forma, a través de la gestión de los buzones de sugerencia de la institución, se podrá obtener información sobre la calidad y disponibilidad de los servicios brindados.

VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de aprobación mediante acto administrativo emitido por el Gerente General del CNSS y deroga cualquier otra que le sea contraria en todo o en parte.

Proceso: Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Revisión: V2
Nombre del documento: METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	Fecha creación: XXXX



ANEXOS

Tus respuestas serán manejadas confidencial

Fecha:	
Servicio ofrecido por:	

Opcional:	
Nombre:	Teléfono:
Correo electrónico:	

1. ¿Cómo calificas la atención recibida?

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ Mala ☐

2. Las informaciones suministradas han sido:

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ Mala ☐

3. El tiempo de espera es:

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ Mala ☐

4. Respecto de lo que esperaba recibir, el servicio recibido ha sido:

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ Mala ☐

5. El trato de nuestro personal para usted ha sido:

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ Mala ☐

6. Las instalaciones donde recibe el servicio son:

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ Mala ☐

7. ¿cuáles mecanismos considera debe utilizar la institución para involucrar a los ciudadanos en la mejora continua de los servicios?

8. ¿Qué considera usted que debemos mejorar para brindarle un excelente servicio?

Con el fin de efectuar un diagnóstico actualizado de la calidad de la gestión del servicio, le agradecemos llenar el presente formulario, indicando sus observaciones o comentarios para atenderle con la calidad y excelencia que usted se merece.

Fecha:

Marque lo que desea que sea atendido: ☐ Queja ☐ Sujerencia

Nombre de la persona que ofreció el servicio:

Datos personales (Opcional):

Nombre:

Teléfono:

Correo electrónico:

Describa el servicio solicitado:

Servicio deficiente ☐ Incumplimiento ☐ Otros (especifique) ☐