



# CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN:</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 Objeto y campo de aplicación</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Descripción</b> .....	<b>3</b>
<b>2. RERERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	<b>4</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	<b>4</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>4.1. Compresión de la organización y su contexto</b> .....	<b>5</b>
<b>4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</b> ...	<b>5</b>
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</b> .....	<b>9</b>
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b> .....	<b>9</b>
<b>5. LIDERAZGO</b> .....	<b>11</b>
<b>5.1 Liderazgo y Compromiso.</b> .....	<b>11</b>
5.1.2 Enfoque al cliente.....	11
<b>5.2 Política de Calidad</b> .....	<b>12</b>
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.</b> .....	<b>12</b>
<b>6. PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b> .....	<b>13</b>
<b>6.2 Objetivos de la Calidad</b> .....	<b>14</b>
<b>6.3 Planificación de los cambios</b> .....	<b>14</b>
<b>7. APOYO</b> .....	<b>14</b>
<b>7.1 GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b> .....	<b>15</b>
7.1.1 Provisión de recursos.....	15
7.1.2 Personas.....	15
7.1.3 Infraestructura.....	15
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	15
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	15
7.1.5.1 Generalidades.....	15
7.1.6 Conocimientos de la organización.....	15
<b>7.2 Competencia</b> .....	<b>15</b>



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

7.4 Comunicación .....	15
7.5 Información documentada .....	15
8. OPERACIÓN .....	15
8.7 Control de las salidas no conformes.....	15
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	15
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	15
9.1.1 Generalidades .....	16
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	16
9.1.3 Análisis y Evaluación .....	16
9.2 Auditoría Interna .....	17
9.3 Revisión por la dirección .....	17
9.3.1 Generalidades .....	17
9.3.2 Entradas por la revisión de la dirección.....	17
9.3.3 Salidas por la revisión de la dirección .....	18
10. MEJORA .....	18
10.1 Generalidades .....	18
10.2 No conformidad y Acción correctiva. ....	18
10.3 Mejora continua .....	19



# CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

## 1. INTRODUCCIÓN:

### 1.1 Objeto y campo de aplicación

Establecer los mecanismos y procedimientos para la realización sistemática y satisfactoria del proceso de Seguridad Social de la Cámara de Diputados de la República Dominicana.

### 1.2 Descripción

La Cámara de Diputados es, junto con el Senado de la República, uno de los dos organismos que conforman el Poder Legislativo.

Según lo establecido en la Constitución Dominicana (2015), este organismo está conformado por un total de 190 diputados(as): 178 elegidos por circunscripción territorial, 5 elegidos a nivel nacional por acumulación de votos, y 7 elegidos para representar a la comunidad dominicana en el exterior.

El Pleno es el órgano superior de la Cámara, del cual dependen su Bufete Directivo y las Comisiones (general, permanentes, especiales y bicamerales). El Presidente de la Cámara, por su parte, tiene la responsabilidad de dirección y supervisión de las demás áreas y dependencias de la Cámara, la mayoría de las cuales se encuentran agrupadas bajo la Secretaría General, a cargo de las áreas y funciones de apoyo legislativo, y la Secretaría General Administrativa, responsable de las áreas de apoyo administrativo, financiero, técnico y tecnológico.

Con el fin de convertir en realidad y materializar los propósitos y aspiraciones arriba establecidos, la Cámara de Diputados de la República Dominicana, en alineamiento con el mandato constitucional y la Estrategia Nacional de Desarrollo, ratifica y establece como su misión y razón de ser:

*“Representar al pueblo dominicano y legislar a su favor, para el desarrollo y consolidación del estado social y democrático de derecho, ejerciendo las atribuciones constitucionales de control y fiscalización de los demás poderes del Estado.”*

El ejercicio de la Cámara, inspirado en este propósito central, busca impulsar a la Cámara a la consecución de su más alta aspiración para los próximos años, expresada en su visión, ratificada para los próximos 4 años, y que procura:

*“Ser un organismo dinámico, proactivo y vanguardista de representación, legislación y fiscalización, altamente valorado por la sociedad, que vela por los intereses y aspiraciones del pueblo dominicano, mediante el ejercicio de sus funciones constitucionales y la actuación efectiva y ejemplar de sus miembros.”*

En cuanto a la acción y las ejecutorias que se desprenderán de las declaraciones

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric García	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

### MANUAL DE CALIDAD

#### SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021
-------------	-----------	------------

anteriores, la Cámara se propone que éstas sean siempre orientadas, delimitadas e inspiradas en una serie de principios fundamentales de actuación, expresados y consolidados en sus valores centrales, los cuales establecen una clara ética de pensamiento y trabajo, y que, una vez más, quedan ratificados como:

#### 1. **Participación:**

Apertura en el establecimiento de las prioridades legislativas y en la búsqueda de soluciones a las demandas de la ciudadanía, escuchando activamente sus perspectivas y necesidades.

#### 2. **Equidad:**

Representación en igualdad de condiciones de todos los sectores que componen la sociedad dominicana.

#### 3. **Calidad:**

Establecimiento y cumplimiento de los más altos estándares de actuación en el ejercicio de las funciones y en los servicios brindados, apegados al mandato constitucional, las leyes, reglamentos, normas y procedimientos internos.

#### 4. **Probidad:**

Actuación ética, apegada a la responsabilidad e integridad en el trabajo parlamentario, transparencia en el uso de los fondos públicos y protección del patrimonio.

#### 5. **Pluralidad:**

Tolerancia y apertura ante la diversidad de opiniones en los debates y actividades parlamentarias.

## 2. RERERENCIAS NORMATIVAS

Este documento utiliza como base de elaboración las normas enlistadas a continuación.

- ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad – Requisitos.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Realizado por: Ing. Eric García	Revisado Por: Comité de Calidad	Autorizado por: Comité de Calidad
------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

Los términos y definiciones en este documento están basados en la norma ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.1. Compresión de la organización y su contexto

**MISIÓN:** Representar al pueblo dominicano y legislar a su favor, para el desarrollo y consolidación del estado social y democrático de derecho, ejerciendo las atribuciones constitucionales de control y fiscalización de los demás poderes del Estado

#### VALORES:

- Participación
- Equidad
- Calidad
- Probidad
- Pluralidad

La institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI), en el que se detallan todos los aspectos concernientes al contexto externo e interno, como son el marco legal regulatorio, el entorno sociocultural, regional, económico y la descripción de la organización.

#### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La determinación de las partes interesadas se realizó a través del análisis entrada-salidas del sistema de gestión. (Ver apartado 4.4)

#### Clientes internos:

**Colaboradores:** empleados de la CD que desempeñan labores directa e indirectamente en miras a logros de los objetivos institucionales.

**Legisladores:** colaboradores de alta representación institucional que legislan a favor del pueblo dominicano

**Proveedores internos:** aquellos procesos de la CD que proveen de insumos a las áreas de facturación y reclamaciones de seguro

Realizado por: Ing. Eric García	Revisado Por: Comité de Calidad	Autorizado por: Comité de Calidad
------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

### **Cientes Externos:**

**Familiares colaboradores internos:** Los familiares de los colaboradores de la CD que son beneficiados al ser incluidos en la seguridad social.

**Gobierno:** Son aquellas instituciones regulatorias de las leyes y normativas del sistema del pueblo dominicano.

**ARS contratada:** Institución el cual es contratada por la CD para la gestión de carnet de seguros médicos a los colaboradores de la institución.

**Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL):** Institución encargada de regularizar y gestionar los riesgos laborales y licencias médicas de los colaboradores de la Rep. Dom.

**Tesorería Seguridad Social:** es la institución responsable de administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), y la distribución y pago de los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social

**Organizaciones No Gubernamentales (ONG):** Son aquellas personas/organizaciones que brindan aportes sociales a las instituciones.

### **Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Y Amenazas (FODA)**

Un FODA es un sistema de elementos entrelazados, con la característica fundamental de ser relativos, tanto al contexto como a los propósitos y metas de la organización. En otras palabras, una fortaleza, por ejemplo, solamente lo es si en verdad proporciona un recurso o posición favorable y sostenible para conseguir algún resultado específico con relación a los objetivos y metas específicos.

Lo mismo sucede con oportunidades, debilidades y amenazas.

Por ello, el FODA debe ser prospectivo, debe realizarse con relación al futuro que queremos lograr, no al pasado que hemos vivido, y siempre dentro del contexto de las metas que nos hemos propuesto como base del plan que estamos definiendo. En otras palabras, la pregunta es: ¿cuáles son nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el contexto y con relación a los propósitos, objetivos, metas y planes que estamos planteando en este nuevo plan?

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric García	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

### FORTALEZAS

- Liderazgo comprometido
- Entrenamiento y capacitación del personal
- Eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos (servicios de apoyo)
- Infraestructura en buen estado.

### DEBILIDADES

- Falta de integración interna de los colaboradores
- Comunicación interna insuficiente.
- Desconocimiento de las estrategias.
- Estandarización línea grafica y documental

### AMENAZAS

- Cambio de administración
- Resistencia al cambio

### OPORTUNIDADES

- Disponibilidad de recursos financieros
- Relaciones con proveedores
- Digitalización de los procesos.
- Cultura enfocada a gestión procesos y calidad.

### ***Riesgos Estratégicos***

- Que primen los intereses partidistas sobre los intereses nacionales
- Falta de consenso para el desarrollo y aprobación de leyes e iniciativas prioritarias
- Falta de personal de apoyo a comisiones

### **Factores Claves para el Éxito Estratégico**

Para conseguir el éxito en la implementación y cumplimiento de este plan estratégico, resulta clave y fundamental que la Cámara de Diputados cuide de algunos aspectos

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric García	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

críticos, entre ellos:

- Socialización comprensiva en toda la estructura organizacional
- Seguimiento frecuente a las ejecutorias aquí planteadas, con medidas correctivas inmediatas ante cualquier desviación
- Reforzamiento continuo a través de mensajes y medios de comunicación interna
- Asignación de los presupuestos correspondientes a las iniciativas de inversión que así lo requieran

Agilidad en la toma de decisiones y orientación clara hacia la acción y los resultados

La matriz de interesados de la Cámara de Diputados se muestra en:

### **CDCC.MTZ.01**

#### **Versión 01**

**Ver.**

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric García	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---





## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Para asegurar la Calidad de los servicios ofertados en el área de Seguridad Social se decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con los estándares establecidos en normas nacionales e internacionales y leyes que rigen todo el marco regulatorio.

***“El alcance del SGC aplica a todos los procesos inherentes al área de Seguridad Social de la Cámara de Diputados de la República Dominicana descritas en el mapa de procesos CDCC.MP.01.”***

Algunos requisitos de la norma de referencia no aplicables al sistema de gestión:

El apartado 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debido a que para las actividades inherentes de las áreas no se requieren equipos de medición que necesiten calibrarse, verificarse a través de requisitos nacionales e internacionales, y/o protegerse contra daños y deterioros.

El requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Norma de referencia, no aplica al sistema de gestión implementado debido a que el diseño de prestación de servicio de Seguridad Social existe previo a la implementación del sistema.

### 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Para poder establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con las necesidades y expectativas de estos, se han definido los procesos claves con los que cuenta y se definieron los mecanismos de controles específicos para cada proceso que permiten la mejora continua de todos ellos.

Todos los procesos inherentes al área de Seguridad Social, inclusive los que sirven de apoyo para la eficacia del sistema se presenta en el mapa de procesos de la cámara de diputados:

**REFERENCIADO: CDCC.MP.01 Mapa de Procesos CD**

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric García	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

### MANUAL DE CALIDAD

#### SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

CDCC.MAN.01

Versión 1

03-05-2021

#### FICHA DE PROCESO SEGURIDAD SOCIAL

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Reclutamiento	Colaborador nuevo ingreso	<b>INFORMAR, ENTREGA DE FORMULARIOS Y REQUISITOS</b>	Legisladores y colaboradores informados sobre el proceso de inclusión	Legisladores, colaboradores y sus dependientes Cámara de Diputados.
	Legisladores nuevo ingreso			
ARS centrada por CD	Requisitos			
Legisladores, colaboradores y sus dependientes Cámara de Diputados.	Documentación completa ( Formularios llenos y documentación personal solicitada)	<b>APROBACIÓN Y ENVIÓ DE DOCUMENTACIÓN</b>	Documentos firmado, sellados y aprobados por la CD	ARS centrada por CD
Cámara de Diputados	Documentos sellados y aprobados	<b>INCLUSIÓN Y EMISION DE CARNET DE SEGUROS POR PARTE DE LA ARS CONTRATADA</b>	Carnet de seguros aprobadas y enviadas a CD	Cámara de Diputados
ARS centrada por CD	Carnet de seguros aprobadas y enviadas a CD	<b>REGISTRO SISTEMA EIKON Y ENTREGA DE CARNET DE SEGUROS</b>	Legisladores, colaboradores y sus dependientes asegurados	Legisladores, colaboradores y sus dependientes Cámara de Diputados.
UNIDAD MEDICA	LICENCIAS ENFERMEDAD COMUN Y LICENCIAS POR MATERNIDAD	<b>REGISTRO E IMPRESIÓN DE FORMULARIO DE TSS</b>	Licencias medicas de colaboradores registrados en la TSS	TSS
	RIESGOS LABORALES	<b>REPORTE A IDOPPRIL</b>	COLABORADORES CON NUMERO DE REPORTE DE LA LICENCIA MEDICA	COLABORADORES

Realizado por:  
Ing. Eric García

Revisado Por:  
Comité de Calidad

Autorizado por:  
Comité de Calidad



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

### MANUAL DE CALIDAD

#### SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

CDCC.MAN.01

Versión 1

03-05-2021

## 5. LIDERAZGO

La Cámara de Diputados de la República Dominicana, dentro de los procesos administrativos para el SGC y por ende para la Seguridad Social, la alta dirección está representada por el Comité de Calidad, la cual es coordinada por la Secretaria General.

### 5.1 Liderazgo y Compromiso.

La Alta Dirección se compromete a:

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Divulgar entre todo el personal que conforma el SGC, y los de nuevo ingreso, la importancia de cumplir con los requisitos de calidad establecidos.
- Cumplir con lo establecido en las Normas Internacionales de Calidad según las Normas ISO 9001:2015.
- Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer la política de calidad, así como los objetivos de calidad, y hacer revisiones periódicas de los mismos.
- Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Seguridad Social, así como los procesos inherentes a esto, y aplicar las medidas correctivas necesarias.
- Prohibir cualquier proceso ajeno a las políticas y normas de calidad
- Identificar y gestionar los recursos necesarios (humanos y financieros) para implementar y sostener el Sistema de Gestión de Calidad.
- Concientizar al personal sobre la importancia de sus actividades en el logro de los objetivos.
- Mantener al personal motivado para preservar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar la integridad del sistema de Gestión de Calidad a pesar de los cambios que se realicen en éste.
- Contar con evidencias de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Procurar retroalimentación de los clientes para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplir con las políticas y requisitos de todo el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar todas las actividades y compromisos descrito en el acta de constitución del comité de calidad.

#### 5.1.2 Enfoque al cliente

Realizado por: Ing. Eric Garcia	Revisado Por: Comité de Calidad	Autorizado por: Comité de Calidad
------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

### MANUAL DE CALIDAD

#### SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

CDCC.MAN.01

Versión 1

03-05-2021

Todos los servicios ofrecidos por la Seguridad Social serán aprobados por el Comité de Calidad con el fin de establecer claramente los alcances de los servicios y reconocer los recursos necesarios, así como requisitos establecidos para garantizar el cumplimiento de los mismos, tales como normas aplicables a los procesos analíticos, capacitación de los recursos humanos y desarrollo de metodologías.

Para evaluar el servicio al cliente del área de Seguridad Social, se realizarán de manera semestral encuestas a los colaboradores y usuarios de este servicio, además de un documento de satisfacción por parte de la ARS contratada trimestralmente, donde se mide los niveles de satisfacción de los clientes en relación al proceso realizado por el área, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

### 5.2 Política de Calidad

El comité de calidad para el SGC de la Cámara de Diputados de la República Dominicana, para el área de Seguridad Social, ha establecido la siguiente política de calidad:

***“Ofrecer un servicio eficaz y eficiente a través de la Unidad de Seguridad Social a fin de lograr la satisfacción de los interesados y el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Calidad con el compromiso de mejorar continuamente y cumplir con los requisitos aplicables”.***

Esta política de calidad ha sido socializada entre todo el personal de la CD, los cuales han sido motivados y sensibilizado para dar cumplimiento fiel a la misma. Esta comunicación se realizará de manera constante por parte del responsable de comunicación del SGC.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.

El comité de calidad, el cual está compuesto de acuerdo a lo descrito por su acta de constitución, es responsable de:

- Coordinar todas las actividades concernientes al Sistema de Gestión de Calidad.
- Coordinar y convocar a los integrantes del Comité a reuniones ordinaria cuando sea necesario.
- Revisar el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como de asegurarlos.
- Mantener todos los procesos documentados y actualizados.
- Asegurar la divulgación constante todo lo concerniente al SGC y sus cambios.

Realizado por:  
Ing. Eric Garcia

Revisado Por:  
Comité de Calidad

Autorizado por:  
Comité de Calidad



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

- f) Implementar y velar por el cumplimiento de los planes de mejoras del sistema.
- g) Asegurar el cumplimiento de los planes de auditorías internas.
- h) Revisar y analizar las no conformidades halladas en el sistema, así de cómo realizar las acciones de mejoras correspondientes para la subsanación de estas.
- i) Controlar la documentación, su vigencia y el acceso a esta en los procesos correspondientes.
- j) Gestionar eficazmente los riesgos y oportunidades del sistema, así como de aprovecharlos y realizar acciones mejoras para estos.
- k) Detectar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como de realizar acciones para satisfacer y cumplir con estas, dentro de los requisitos aplicables.
- l) Desarrollar permanentemente programas de capacitación y entrenamientos multidisciplinarios.
- m) Gestionar de manera efectiva los cambios dentro del SGC así como de aprobar toda la documentación relacionada a este.
- n) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y los planes de mejoras.
- o) Asegurar que los servicios y/o salidas cumplan con lo requerido y que aporten al cumplimiento de los objetivos de calidad.
- p) Coordinar la elaboración de los documentos e instrumentos normativos y de operación del SGC

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Cámara de Diputados de la Rep. Dom. identifican los riesgos y oportunidades que pueden impactar en sus procesos, se le valora y se plantea una gestión del mismo.

Los riesgos y oportunidades del SGC están descritos en CDCC.MTZ.02 Matriz de Riesgos y Oportunidades, así como las acciones para abordarlos y aprovechar cada una de estas.

Todas las gestiones que conlleva los riesgos y oportunidades, como también la periodicidad de revisión están descritos en el **procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades, CDCC.PRO.04.**

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric Garcia	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

MANUAL DE CALIDAD		
SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

### 6.2 Objetivos de la Calidad

Con el fin de lograr el cumplimiento de un sistema de gestión de calidad eficiente y efectivo a través del tiempo en la Cámara de Diputados se han establecido los siguientes objetivos de calidad:

Objetivo	Indicador	Medidor	META	Responsables
Certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015	-	Certificado aprobado por el ente certificador	100%	Comité de Calidad
Calidad en el servicio	% Satisfacción de los Usuarios	Cantidad de colaboradores Satisfechos vs Cantidad de Colaboradores encuestados	90%	Comité de Calidad
Estandarización del Proceso Medular	% de Procesos estandarizados en Seguridad Social	Cantidad de subprocesos documentados vs Cantidad de procesos subprocesos	100%	Comité de Calidad

Para el logro del cumplimiento de los objetivos de calidad, se ha realizado un plan de acción, documentados en el documento

#### CDCC.PL.01 Plan Cumplimiento de los Objetivos.

### 6.3 Planificación de los cambios

A partir de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad se elabora y ejecuta la planificación de la calidad, del mismo modo se cuenta con el procedimiento

#### CDCC.PRO. 04 Procedimiento Gestión del Cambio

## 7. APOYO

Realizado por: Ing. Eric Garcia	Revisado Por: Comité de Calidad	Autorizado por: Comité de Calidad
------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

### 8. OPERACIÓN

Para el funcionamiento diario del proceso de seguridad social se describen los siguientes procedimientos los cuales son vitales para lograr un servicio de calidad y cumplimiento de los objetivos:

- **CDSS.PRO.01 – PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CARNET DE SEGURO MEDICO.**
- **CDSS.PRO.02 – PROCEDIMIENTO EXCLUSIÓN DE SEGURO DE SALUD**
- **CDSS.PRO.03 – PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LICENCIAS MEDICSA.**
- **CDSS.PRO.04 – PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA DE FACTURAS.**

#### 8.7 Control de las salidas no conformes

Se establece que a través de los reportes de los clientes internos de las áreas las salidas que no vayan conforme a lo establecido en los procedimientos se identifiquen y se mitiguen previniendo las no conformidades.

Las salidas no conforme identificadas en el momento oportuno se corrigen de manera inmediata por los colaboradores de Seguridad Social en función a lo establecido en el apartado de Planificación. Las No Conformidades identificadas en auditorías internas se tratarán con acciones correctivas.

En ambos casos se requiere el proceso de documentación de las mismas, a través del llenado de **CDCC.FOR.01 Formulario Acciones Correctivas y Preventivas**

### 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

#### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric Garcia	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

### MANUAL DE CALIDAD

#### SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

CDCC.MAN.01

Versión 1

03-05-2021

La medición, seguimiento y análisis se harán durante las auditorías internas, revisión por la dirección y auditoras extraordinarias con el fin de verificar el cumplimiento de los indicadores y procedimientos estandarizadas.

Para esta revisión, se han implementado indicadores de gestión a los distintos procesos con el fin de mantenerlos controlados. Para esto se debe dar seguimiento a

#### **CDCC.MTZ.05 – MATRIZ DE INDICADORES SGC.**

##### **9.1.1 Generalidades**

La aplicación de técnicas estadísticas se realiza en los procesos con el fin de controlar, verificar, analizar e interpretar los datos de los procesos en Seguridad Social. Las encuestas se realizarán dos veces al año.

La eficacia del sistema se evalúa por medio de las auditorías internas y la matriz de riesgo y oportunidades en base a la metodología de abordar las mismas.

Los resultados obtenidos al realizar las evaluaciones al sistema de gestión de calidad son debidamente documentados el Comité de Calidad.

##### **9.1.2 Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente es percibida a través de encuestas de percepción de manera online a través de la plataforma google forms.

Se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias colocado en el área, con el fin de almacenar las no conformidades y sugerencias de los colaboradores con respecto a la salida del servicio.

La Sub-Dirección de Planificación es responsable de que las encuestas de percepción para conocer en qué medida el SGC da respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes se realicen en función a lo estipulado en el presente manual.

##### **9.1.3 Análisis y Evaluación**

El análisis y la evaluación que se realiza a partir de las mediciones y el seguimiento permiten observar nivel de logros y tendencias del Sistema de Gestión de Calidad.

El informe de resultado consolidado se realizará anualmente, contemplando el mismo para presentarse a la revisión por la dirección.

Realizado por:  
Ing. Eric Garcia

Revisado Por:  
Comité de Calidad

Autorizado por:  
Comité de Calidad





## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

### 9.2 Auditoría Interna

El Sistema de Gestión de la Calidad debe medirse por medio de auditorías internas que serán realizadas por un equipo auditor creado para tales fines, dichas auditorías irán sustentadas por un programa anual de auditorías, el cual tiene como finalidad principal evaluar sistemáticamente la eficacia del sistema de gestión e identificar las oportunidades para la mejora continua.

El grupo auditor, llevara a cabo los programas de auditoría según la planificación establecida y las responsabilidades asignadas. Las evidencias que se obtengan respecto a las actividades de auditoría deberán ser registrada con la información precisa y verificable, correspondiendo al auditor determinar los hallazgos de conformidad o no conformidad de acuerdo con el contraste de los criterios de auditoría y métodos de verificación.

Tras la realización del programa de auditoría interna anual, los auditores comunicarán a los responsables de las Unidades auditadas y al auditor jefe el resultado provisional de la auditoría. Una vez concluido el proceso de auditoría, el auditor jefe elaborará un informe de auditoría.

### 9.3 Revisión por la dirección

#### 9.3.1 Generalidades

El Comité de Calidad revisa la documentación del Sistema de Gestión de Calidad todos los años para asegurar su adecuación y efectividad continua con la finalidad de satisfacer la política y objetivos de calidad establecidos. Esta actividad se verifica mediante la firma y número de revisión en la actualización de los documentos.

#### 9.3.2 Entradas por la revisión de la dirección

La revisión por la dirección se planifica tomando en consideración:

- Las variaciones del contexto externo e interno que impacten en el sistema de gestión de calidad.
- El resultado de los indicadores que nos arrojen las evaluaciones de desempeño de las áreas entre los que se encuentran,
- Las auditorías internas
- El estado de las no conformidades, acciones correctivas
- La retroalimentación a los usuarios internos
- El cumplimiento de las metas.
- Conformidad del producto y servicio,
- Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para el área

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric Garcia	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA</b>		
CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021

- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- El nivel de logro de los objetivos de calidad,
- Recomendaciones para la mejora.

### 9.3.3 Salidas por la revisión de la dirección

El resultado de la revisión se establece en los acuerdos y acciones propuestas, las cuales son programadas en un tiempo determinado y asignadas a los responsables quienes evaluarán la pertinencia de los mismos, tomarán las precisiones correspondientes, indicarán los recursos requeridos, en caso de ser necesario, e indicarán la forma de implementar esos cambios.

## 10. MEJORA

### 10.1 Generalidades

El Comité de Calidad debe identificar las acciones de mejora que permitan a los procesos del SGC mejorar la eficacia del sistema considerando los requisitos de las partes interesadas y el incremento en la satisfacción del cliente.

Con el fin de detectar, corregir y eliminar las causas reales o potenciales de las no conformidades, se utilizan como fuentes los resultados de auditorías, los registros de control de calidad, satisfacción de cliente, entre otros, para establecer e implementar acciones correctivas, prevenir efectos no deseados, así como mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.

### 10.2 No conformidad y Acción correctiva.

**10.2.1** El tratamiento o control de esas no conformidades se detalla a continuación:

- Informar al Comité de Calidad al ser detectada una No conformidad en el desarrollo cotidiano de los procesos o en la realización de las Auditorías Internas y/o externa
- Registrar en el “Formulario de Manejo de conformidades” las No Conformidades detectadas con la finalidad de evaluar si es necesario darles curso a las acciones para controlarla y corregirlas y/o a hacer frente a la misma.
- Analizar las causas que generan las no conformidades para mitigar el riesgo de que sean causa de alguna otra no conformidad.
- Evaluar la eficacia de las acciones correctivas realizadas para eliminar las no conformidades.

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric Garcia	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---



## CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

### MANUAL DE CALIDAD

#### SEGURIDAD SOCIAL CAMARA DE DIPUTADOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

CDCC.MAN.01	Versión 1	03-05-2021
-------------	-----------	------------

- Evaluar la posible actualización la matriz de riesgo y oportunidades en función de la no conformidad encontrada y los cambios que pueda generar en el SGC.

**10.2.2** Una vez llevadas a cabo dichas acciones se procede como sigue:

- Archivar la documentación generada del tratamiento de las no conformidades en las carpetas de documentación del sistema, abordando desde la identificación de la naturaleza de la no conformidad, hasta el resultado de las acciones correctivas tomadas.

### 10.3 Mejora continua

La mejora continua se obtiene como resultado de las auditorías al SGC, del análisis de no conformidades, de las revisiones por la dirección, de la retroalimentación de los usuarios y médicos, entre otras.

Control de las Modificaciones

<b>Realizado por:</b> Ing. Eric Garcia	<b>Revisado Por:</b> Comité de Calidad	<b>Autorizado por:</b> Comité de Calidad
---	---	---