



República Dominicana
“AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD”

Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)



MEMORIA INSTITUCIONAL 2019

- I. Índice de Contenido**
- II. Resumen Ejecutivo**
- III. Información Institucional (Misión, Visión, Funcionarios, Base Legal, etc.)**
- IV. Resultados de la Gestión del Año**
 - a) Metas Institucionales**
 - b) Indicadores de Gestión**
 - 1. Perspectiva Estratégica**
 - i. Metas Presidenciales
 - ii. Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico
 - iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)
 - 2. Perspectiva Operativa**
 - i. Índice de Transparencia
 - ii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)
 - iii. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
 - iv. Comisiones de Veedurías Ciudadanas
 - v. Auditorías y Declaraciones Juradas
 - 3. Perspectiva de los Usuarios**
 - i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1
 - c) Otras acciones desarrolladas**
- V. Gestión Interna**
 - a) Desempeño Financiero**
 - b) Contrataciones y Adquisiciones**
- VI. Reconocimientos**
- VII. Proyecciones al Próximo Año**

Anexos

II. Resumen Ejecutivo

- **En el Régimen Subsidiado:**
 - Crecimiento sostenido del Régimen Subsidiado, **al pasar de 3.3 millones en diciembre de 2016 a 3.65 millones, en los cuales 2,650,056 titulares y 1,008,498 dependientes.**
 - **Los principales grupos focalizados registrados hasta la fecha:**
 - Afiliación de **149,471 menores de 0 a 5 años.**
 - Afiliación de **27,582 recién nacidos en las maternidades.** Afiliación de **31,928 niños del INAIPI.**
 - Afiliación de **34,449 niños en UNAP.**
 - Afiliación de **44,064 personas a través del jornadas de inclusión social** coordinado con la DIGEPEP.
 - Afiliación de **301,000** personas a través del Proyecto **“Progresando Unidos”.**
 - Todo esto ha sido posible porque **el Gobierno Dominicano ha sido enfático y consistente en la asignación de los recursos** para lograr cerrar las brechas de acceso a los servicios de salud que afectan a la población vulnerable. Para el año 2019, se estableció una meta de ingresos por parte del Gobierno Dominicano de **RD\$ 9,940,798,560.00 para cubrir los servicios de salud y aumentar la afiliación del Régimen Subsidiado.**
- **Régimen Contributivo:**
 - En la actualidad, la cartera del **Régimen Contributivo** de SeNaSa alcanzó la cantidad de **1,124,219** trabajadores y sus dependientes, logrando un 280 % de crecimiento desde diciembre 2011 a octubre 2019.
 - Fueron incorporados **77,228 miembros de la Policía Nacional** y sus familiares, que ahora cuentan con la cobertura de servicios contemplada en el Régimen Contributivo del Seguro Familiar de Salud.
 - También fueron incluidos **137,501 militares activos y sus dependientes**, los cuales reciben los beneficios de estancias infantiles, subsidio por enfermedad, maternidad, lactancia y riesgos laborables, a través de una red de casi **9,000 Prestadores de Servicios de Salud.**
 - Cumpliendo con el anuncio realizado por el presidente Danilo Medina, se lanzó el en primer trimestre el Plan Voluntario Individual (SeNaSa Larimar). Al corte del mes de septiembre del 2019 contamos con un total de **524** afiliados a este plan, los ingresos reportados ascienden a **RD\$3,532,794.00**
- **Pensionados y Jubilados:**
 - **La cartera de pensionados y jubilados alcanzó la cifra de 67,463 afiliados**, de los cuales 23,338 pertenecen a la Policía Nacional, 24,176 del Ministerio de Defensa y 4,745 del Sector Salud, con acceso a todas las coberturas contempladas en el Plan de Servicios de Salud (PDSS). Cabe destacar que el dato es acumulativo a la fecha.

- Fueron afiliados **8,555** pensionados y jubilados provenientes del **Ministerio de Hacienda**.
 - Al momento contamos con **6,650** de los **Pensionados del Decreto 18-19**.
- **Servicios de Salud:**
- Al mes de octubre, el centro de Autorizaciones Médicas recibió un total de **1,873,252 llamadas**, de las cuales **1,437,295**, fueron respondidas a tiempo **para un 76.7 %** de efectividad en este indicador. La cantidad de llamadas abandonadas o no respondidas alcanzó a 135,902, equivalentes al 7.3%.
 - A la fecha, han sido realizadas **1,330 conformaciones en Centros de Primer Nivel de todo el país**, con una población captada de **187,653 afiliados con hipertensión y/o diabetes**, así como con factores de riesgo, **logrando un 125% de cumplimiento de la meta** establecida para este año.
 - A octubre de 2019, se **incorporaron 394,409 mujeres al programa de prevención de cáncer cérvico-uterino y de mama**, de una meta establecida de 350,000.
 - A octubre de 2019, han sido incorporados **1,668** afiliados al **programa de Seguimiento a Nefropatías** de una meta de 1,400 para un 119% de cumplimiento.
- **Servicio al usuario**
- **A octubre de 2019**, un total de **1,145,964** usuarios de SeNaSa **han sido atendidos de forma presencial en nuestras 15 oficinas regionales, 5 oficinas satélites y 65 áreas de atención a nivel nacional**, para recibir, tramitar y dar respuesta a sus solicitudes y requerimientos.
 - **los afiliados del régimen contributivo representan el 45% del total de usuarios atendidos, y el 49% representa a los usuarios régimen subsidiado**, el 6% restante corresponde a los afiliados a los diferentes planes de pensiones y usuarios no afiliados en busca de información.
 - Fueron expedidos **102,136 carnés del R. Contributivo**, así como **84,455 carnés y cartas del R. Subsidiado**. También fueron emitidos **113,522 turnos para consultas sobre afiliación al Régimen Subsidiado**.
 - **APP SeNaSa:** Hasta octubre 2019 la aplicación ha tenido **66,980** descargas, de las cuales son: 55,716 en Android y 11,264 para iPhone. Se ha tramitado **61,977** requerimientos.
 - Dentro de las mejoras que realizamos en este 2019 en el servicio presencial están la colocación de puestos de auto servicios en los Centros de Servicio a Usuarios(CSU) de Mayor demanda, estos son: Sede Central ubicada en Alma Mater, CSU Santiago, CSU Santo Domingo Norte, , CSU Santo Domingo Este y CSU San Cristóbal.
 - Al cierre de 2019, se proyecta un volumen de **1,705,192 requerimientos de afiliados y usuarios a nivel nacional**. Esto representa una **disminución** de un **3 %** en la cantidad de solicitudes respecto a 2018.

- En el transcurso de este año 2019 se ha recibido **41,739** visitas de prestadores al Centro de Atención, reflejando una reducción del **27%** respecto al 2018, parte de esta reducción responde a la aplicación de los pagos por transferencia, que no requieren la presencia del prestador retirando cheques.

▪ Finanzas

- **Aumento de la asignación presupuestaria** para afiliación de personas en condiciones vulnerables en el Régimen Subsidiado de **RD\$9,349,532,000.00 en 2018 a RD\$9,940,798,560.00 en 2019, lo que representa un aumento de RD\$591,266,560.00**, lo que evidencia voluntad y compromiso del Gobierno Dominicano con la protección de los grupos más vulnerables.
- **SeNaSa se posiciona como la ARS con menor gasto administrativo**, al presentar al corte del mes de octubre un **7.85%** de su presupuesto anual. Y en lo relativo al Gasto en Salud, se ejecutó aproximadamente **RD\$ 19,608,197,186.47**, lo que representa del presupuesto aprobado para el gasto en salud un **92.39% hasta octubre del presente año**.
- El presupuesto asignado para 2019 fue de **RD\$24,467,255,239.32** de los cuales el presupuesto de gasto en Salud fue programado de **RD\$ 21,222,999,672.00**
- **Pagos a Prestadores de Servicios de Salud en menos de 30 días, siendo la ARS que más rápido paga.**

▪ Otros logros:

- Los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (**SISMAP**) alcanzó una puntuación de un **90%** en el mes de octubre.
- Se alcanzó un **87% en el Uso de las TIC** (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y la Implementación del Gobierno Electrónico (**ITICGE**), ubicando a SeNaSa en la **posición no. 41** en el ranking de la **OPTIC** de 282 instituciones.
- Se obtuvo un **90% en el Cumplimiento de la Ley No. 200-04**, un parámetro medido por la **DIGEIG^[1]**.
- Implementación en un **100%** de las Normas Básicas de Control Interno (**NOBACI**) en todos los meses del año.
- Obtuvimos la **Certificación en la Norma Internacional ISO 9001:2015**, luego de una auditoría.
- Implementación de las herramientas tecnológicas **Sistema Operativo de Afiliación (SOA)**, y el **Customer Relationship Management (CRM)**.
- Migración de datos a **NAP del Caribe**.
- Colocación de **Kioskos de Autoservicios**.
- En el mes de junio se realizó una encuesta de satisfacción de nuestros servicios internos arrojando un **97.26%**.

^[1] Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

III. Información Institucional

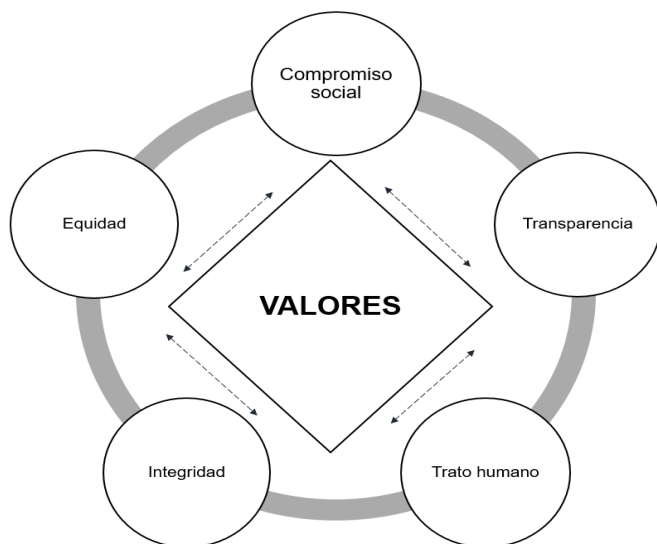
a) Misión

Somos una institución social comprometida con mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados, garantizando una eficaz administración del riesgo y el acceso a la atención integral de salud con calidad, oportunidad y trato humano; a través de la innovación, de la transparencia y de un equipo de colaboradores competentes y motivados.

b) Visión

Ser un referente nacional de excelencia en la administración de riesgo en salud, con reconocimiento internacional, un alto impacto social y un elevado nivel de compromiso por parte de nuestros afiliados, prestadores y asociados.

c) Valores



d) Base legal Institucional

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) surge con la promulgación de la Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En esta Ley establece que SeNaSa es la institución pública autónoma y descentralizada responsable de la administración de riesgos de salud de los afiliados a los regímenes Subsidiado, Contributivo-Subsidiado y Contributivo, este último en beneficio de los empleados públicos y de los empleados del sector privado que escojan a SeNaSa como su ARS.

El 4 de septiembre de 2002 fue otorgada por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), mediante Resolución No. 00052-2002, la acreditación a SeNaSa para ejercer funciones de administración de riesgos de salud en el Sistema Dominicano de Seguridad Social. La habilitación definitiva se le otorgó en 2005, con la Resolución No. 012-2005, al cumplir con los requerimientos establecidos SISALRIL.

Las principales funciones de SeNaSa están definidas en el artículo 159 de la Ley No. 87-01:

- a) Garantizar a los afiliados servicios de calidad, oportunos y satisfactorios.

- b) Administrar los riesgos de salud con eficiencia, equidad y efectividad.
- c) Organizar una red nacional de prestadores de servicios de salud con criterios de desconcentración/descentralización.
- d) Contratar y pagar a los prestadores de servicios de salud en la forma y condiciones prescritas por la presente Ley para las restantes administradoras de riesgos de salud (ARS).
- e) Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

e) Principales funcionarios de la institución

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO
NIVEL CENTRAL	
Mercedes Rodriguez Silver	Directora Ejecutiva
Ramón Tavarez	Coordinador Gabinete Gerencial
Carmela Jacobo	Gerente de Servicios a Usuarios y Prestadores
Jefrey Rafael Lizardo Ortiz	Gerente de Servicios de Salud
Nicolás Alcides Peña Pineda	Gerente de Afiliación
Tania de León Báez	Consultora Jurídica
Luis Feliz	Coordinador de Estudios Actuariales y Riesgos del Seguro
Joaquín Amílcar Reyes	Coordinador General de Fiscalización y Control Interno
Abel Parra	Gerente Administrativo
Bernardo Matías	Gerente de Calidad
Susana Aquino	Gerente de Comunicación Estratégica
John Alcántara	Gerente Financiero
Luz Quiñones	Gerente de Gestión Humana
Diana Emperatriz Pérez Rubiera	Gerente de Planificación y Desarrollo
Wilfredo Soto	Gerente de Tecnología de la Información
Sheilyn Acevedo	Responsable de Acceso a la Información
NIVEL REGIONAL	

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO
Dalila Montilla	Gerente Santo Domingo Norte
Edward Quezada Peláez	Gerente Santo Domingo Oeste
Carlos David Núñez Vázquez	Gerente Santo Domingo Este
María Vargas	Gerente Monte Plata
Gloria Luisa Pérez Nina	Gerente Oficina Regional I
Cesarina de la Rosa (interina)	Gerente Oficina Regional II
Francisco Tejada Fernández	Gerente Oficina Regional III
Rusbert Alcántara	Gerente Oficina Regional IV
Rosa Francis Mejía	Gerente Oficina Regional V
Manuel Encarnación Pimentel	Gerente Oficina Regional VI
Manuel Bueno Rodríguez	Gerente Oficina Regional VII
Sonia de la Rosa	Gerente Oficina Regional VIII

IV. Resultados de la Gestión del Año

a. Metas Institucionales

Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021 muestra los principales retos de la institución y para optimización de su monitoreo y medición fue traspasado el Balanced Score Card a la herramienta de Power BI. Para ver los detalles de los resultados alcanzados en el 1er. semestre de 2019 de los Factores Críticos de Éxito ir al ANEXO I.

La Unidad de Planificación Institucional, conjuntamente con la Unidad de Estadística e Investigaciones, por instrucciones de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, realizó un afinamiento de indicadores estratégicos que responden a los 13 Factores Críticos de Éxito (FCE) consignados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021, con el objetivo de asegurar una optimización en la planificación estratégica

institucional. Este trabajo se apoyó de las unidades de negocios, en donde la planificación participativa resultó ser la estrella en el proceso de afinamiento.

En el mes de octubre realizamos la revisión de medio tiempo del PEI 2017-2021, una actividad interna donde se evaluó el nivel de implementación de las estrategias programadas.

Plan Operativo Anual (POA)

La institución elaboró un Plan Operativo Anual (POA) COSTEADO para 2020, bajo las directrices del Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SIFOMEPE). El plan abarca a todas las gerencias y oficinas sean monitoreadas.

La evaluación de los resultados es realizada semestralmente. Asimismo, han sido monitoreados los tres trimestres cerrados del 2019.

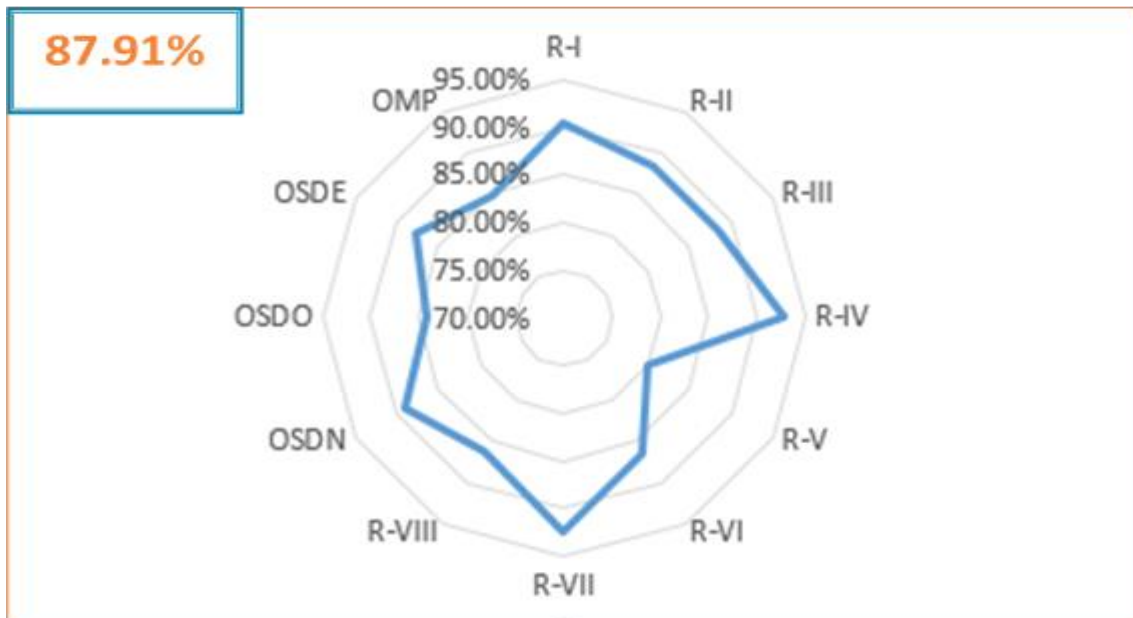
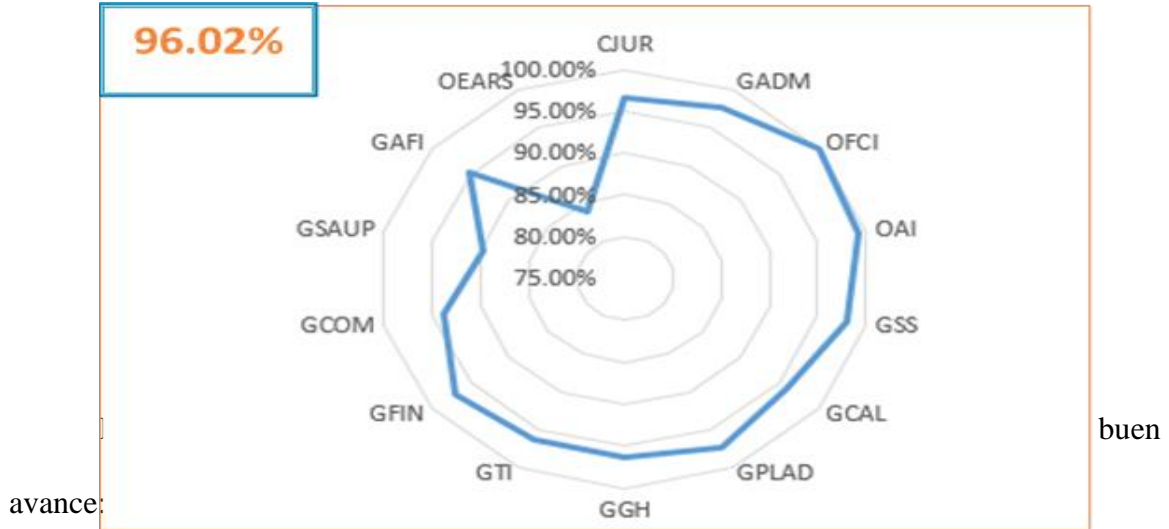
Al final de cada año, se elabora el Presupuesto Institucional Anual (PIA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) por gerencia y oficinas, instrumentos que apoyan la ejecución del Plan Operativo Anual (POA).

El sistema se encuentra automatizado en toda la institución. Cada unidad diseña su plan y su presupuesto cada año, los cuales son registrados en las herramientas informáticas correspondientes.

Se realizó la optimización de indicadores operativos y actividades hitos, logrando con esto una medición más certera de los objetivos centrales de la institución.

Fue actualizado y aprobado el Manual de Planificación Estratégica y Operativa donde están establecidos los criterios específicos la formulación, monitoreo y Evaluación de la planificación.

Los resultados cuantitativos gerenciales se muestran a continuación, empezando por el nivel central:



Otras gestiones de la Planificación Institucional:

Proyectos:

En la actualidad existen 9 proyectos en implementación con una ejecución global de 35%, con un presupuesto global de RD\$372,056,995.00 de los cuales se ha ejecutado un 13.29%. Dentro de esos proyectos tenemos:

- Core de Salud y Afiliación
- SIFOMEPE y Ciclo Presupuestario
- SeNaSa Cuida de Ti
- Prevención de Fraudes
- Certificación Nortic A7
- Entre otros.

De igual manera todos los proyectos contienen sus planes de riesgos levantados y sus dashboard mensuales que a su vez se alimentan de los Projects que utilizamos para dar seguimiento y control.

Con relación a la cantidad de proyectos planificados VS los implementados tenemos un 69%, es decir que para el año 2019 fueron planificados 13 proyectos de los cuales se están implementando a la fecha 9.

El proyecto con el porcentaje más alto es “SeNaSa Cuida de ti” con un 83% de ejecución, siguiéndole “Vivienda Digna” con un 71% y 41% “Prevención de Fraude Respectivamente”.

Para este año la Unidad de Proyectos realizó Jornadas de capacitación en las regionales con el fin de orientar a las oficinas en materia de proyectos. El objetivo principal de la misma era explicarle cuando y como se debe formular un proyecto.

Gestión Presupuestaria:

- Maestra de Artículos: Para la formulación 2020 se contó con matriz actualizada que responde de manera eficiente a las necesidades particulares de los centros de costo con mayor peso presupuestal, fue corrido de manera oportuna un circuito integrado en donde fueron presentados los elementos a subsanar y las mejoras en cada fase de los subprocesos bajo la responsabilidad de otras áreas institucionales.
- Formulación y Planes Sustantivos: Elaboración de Manual de Presupuesto que incluye la fase de ejecución. Circuito de fortalecimiento de capacidades de formulación con 28 centros de costo. Creadas las guías y plantillas dinámicas para el levantamiento de necesidades desde gerencias rectoras.
- SIFOMEPE 1.0: Sistema de Formulación Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SIFOMEPE) Al momento de iniciar la formulación 2020 a la herramienta informática disponible le fueron realizadas significativas mejoras en una fase previa al desarrollo de la versión 2.0, lo que permitió agilizar la formulación y generar mejoras en la experiencia de los usuarios internos.
- Articulación de Procesos: Fueron conformadas y sesionadas de manera oportuna las Mesas de trabajo expansión, siniestralidad, cartera, maestra, planes sustantivos y cuentas por pagar con áreas involucradas.

SeNaSa cuenta con productos institucionales vinculados a la presupuestación en tiempo oportuno y con la mayor calidad posible en condiciones actuales, citando:

- Estructura Programática Presupuestaria 2020
- Maestra de Artículos
- Presupuesto Institucional 2020

- PACC: Plan Anual de compras y Contracciones
- PIA: Plan Institucional Anual
- PAM: Plan de Apoyo a la Marca
- PCT: Plan de Cobertura Tecnológica
- PCI: Plan de Capacitación Institucional
- PIP: Plan de Integración de Personal
- PIIF: Plan de Inversión e Infraestructura y Plan de rubros administrativos transversales.

Gestión del Cambio:

Nuestra certificación en ISO 9001:2015, nos convoca a promover instituciones flexibles, que gestionan cambios.

En el 2019 el Seguro Nacional de Salud dio demostración de madurez institucional, creando la UCAM “Unidad de Gestión de Cambio”, en la Gerencia de Planificación. Esta unidad tiene la finalidad de agregar valor en los proyectos de transformación de la institución; utilizando métodos, instrumentos y técnicas científicas que garantizan la estabilidad y sostenibilidad de los cambios realizados.

Logros de la Unidad:

- Política institucional.
- Metodología y herramientas de Gestión de Cambio.
- Proyecto transformador con plan de cambio elaborado.
- Mesa de cambio como instrumento de Gobernanza Institucional.

- Certificación internacional de los líderes de Gestión de Cambio y contratación de consultor.

Desarrollo Organizacional:

En materia de Desarrollo Organizacional, a los fines de contar con una estructura organizativa más sólida y mejor definida, se realiza de la mano de una firma consultora el proceso de rediseño de la estructura organizativa de SeNaSa y el levantamiento de los perfiles de puestos por competencias con el propósito de lograr una mejor y mayor integración de las habilidades, competencias y actitudes de nuestros colaboradores. Asimismo, se destaca la actualización del Manual de Puestos enfocado en el incremento del desempeño organizacional; la evaluación de puestos para posterior elaboración de escala salarial y de la Política de Compensación y Beneficios.

Con miras al desarrollo de las Unidades Organizativas, se establece el despliegue del Ciclo de Creación de Unidades Organizativas y se corre el circuito con las áreas de interés, a nivel interno y externo de la Gerencia de Planificación y Desarrollo. Igualmente, se crean los perfiles funcionales para las unidades de Mercadeo y Gestión del Cambio.

Sistema Gestión Estadísticas y Sistema de Monitoreo de Entorno (SIMOE):

Se alcanzó un 100% la entrega de veinte y siete (27) solicitudes de informaciones estadísticas generadas con oportunidad, por debajo de los quince (15) días que establece la Ley 200-04.

Se han elaborados y difundidos productos estadísticos en un 100%, tal es el caso de: tableros estadísticos mensuales, informes de accidentes de tránsito trimestral, boletines estadísticos anual 2018 y 2017 respectivamente.

Se han desarrollados productos estadísticos innovadores como el Plan de Expansión de las áreas de atención, Score del Negocio, Reportes Estadísticos de Salud.

El Plan de Expansión contribuye a mejorar el acceso e incrementar los niveles de satisfacción de los afiliados, mediante análisis y cruce de datos sobre localización de cartera de afiliados, densidad poblacional del Municipio y localización del área de atención al usuario disponible. Esto permite planificar y priorizar aperturas de nuevas áreas de atención, tomando en consideración lo precedente.

El Score Negocio consolida las principales informaciones sistemáticamente, la cual se socializa con la Alta Dirección. Esto incluye aspectos de Metas Presidenciales, SISMAP, NOBACI, ITICGE y uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. Gobernanza, índice de inversiones, dispersión de afiliados, ingresos y ejecución presupuestaria, siniestralidad, requerimientos.

Los Reportes Estadísticos de Salud, es una iniciativa que selecciona los principales días calendarios de salud por la Organización Mundial de Salud, a los fines de analizar el comportamiento de los datos relacionados con la cartera de los afiliados en los Regímenes Contributivo, Subsidiado y Plan de Pensionados y Jubilados sobre la temática electa.

El Sistema de Monitoreo de Entorno (SIMOE) como instrumento de contexto socio político, es una fortaleza Institucional, que permite identificar posibles oportunidades y amenazas para el SeNaSa, a través de la socialización de un 100% de Análisis de la

Normativas que impactan al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS); difusión sistemática de más de sesenta y cinco (65) Reportes de Monitoreo de Entorno de las incidencias de principales Grupos de Interés del SDSS identificados y priorizados.

En adición, se realizan análisis de cuotas de mercado de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) en el Régimen Contributivo, análisis de la segmentación de cartera de afiliados por empresas, y cruce de datos de cartera con boletines estadísticos generados por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

a) Régimen Subsidiado:

Reducción de las desigualdades, pobreza extrema y hambre:

En la gestión de afiliación al Régimen Subsidiado SeNaSa ha alcanzado a septiembre 2019 el registro en su base de datos es de 3,872,139 titulares y 2,073,103 dependientes, para un total de 5,945,242 de estos registros de afiliación contamos a la fecha con 3,658,554 afiliados activos recibiendo los servicios de salud en la red pública conforme al Plan Básico de Salud vigente (PBS). De estos afiliados 2,650,056 corresponden a titulares y 1,008,498 a dependientes, para una relación de dependencia de 0.38, esta relación permanece en disminución constante debido principalmente a las bajas de los menores que han alcanzado la mayoría de edad y sus padres no depositan proactivamente las cédulas al SeNaSa para garantizar su afiliación después de haber cumplido los 18 años de edad y por otra parte la afiliación como titulares de los dependientes del hogar mayores de edad, especialmente los conyugues debido a la no

presentación de las actas de matrimonio o de unión libre al momento de ejercer su afiliación.

A los inicios de SeNaSa en su primera planificación estratégica se estableció como meta de afiliación a este Régimen 4.22 millones que representa la población pobre estratificada por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) mediante el censo nacional de población y vivienda, conforme a dicha meta inicial a septiembre, 2019 SeNaSa ha alcanzado la afiliación del 87% de la población pobre del país.

De acuerdo al último Boletín de Estadísticas de la Oficina Nacional de Estadística (ONE) Oficiales de Pobreza Monetaria, del 2016 al 2017 la Pobreza Monetaria disminuyó en la República Dominicana de 2,877,152 a 2,589,991, si tomamos estas variables para medir el avance de la Política Social en Salud a Septiembre 2019 SeNaSa ha alcanzado el 100% de la población pobre afiliada al Régimen Subsidiado.

Conforme al último censo de población y vivienda por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), la población total del país se expresa en 10 millones de ciudadanos, si realizamos el alcance del SeNaSa con la población total los resultados de afiliación al Régimen Subsidiado del SeNaSa representa un 48% de la población total registrada.

A septiembre de este año el gobierno ha depositado en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) la suma de RD\$ 8,003,555,005.14 para el pago a SeNaSa por cápita correspondiente a dichos afiliados, de estos montos 8,112,338,261.15 fueron pagados a la

red de prestadores por servicios de salud en el período de referencia. La proyección de ingresos de este Régimen para este año fue de RD\$ 9,940,798,560.00.

El avance significativo de la cobertura de afiliación al Régimen Subsidiado ha disminuido la población meta, por lo cual se ha orientado la gestión de afiliación por escenarios o nichos de pobreza priorizados. De igual forma a través de las Jornadas de Afiliación, gestión y cruce de base de datos para cargas masivas se ha logrado el incremento de la cartera.

Los grupos de mayor impacto en la población en los cuales estamos orientando la gestión de afiliación en este año son:

Escenarios Priorizados
Cantidad de empleadas domésticas afiliadas
Cantidad de menores de 0 a 5 años afiliados
Cantidad de personas que viven con discapacidad afiliados
Cantidad de personas con HIV positivo afiliados
Cantidad de estudiantes de la UASD afiliados
Cantidad de trabajadoras sexuales afiliadas
Cantidad de internos en las cárceles afiliados
Cantidad de menores captados en las maternidades
Voluntarios de la Defensa Civil
Jornadas de afiliación de los estudiantes de las escuelas
Captación de afiliados a través de las Unidades de Atención primaria (UNAP)
Niños huérfanos de las ONG del CONANI
Afiliación de la diáspora (CONDEX)
Gabinete Social (PROSOLI)
Captación de niños del INAIPI
Operativos Barriales (Puntos fijos)
Pensionados Régimen Subsidiado
Jornadas de inclusión social en Coordinación con la DIGEPEP

Proyecto Progresando Unidos, ejecutado en coordinación con el Gabinete de Política Sociales y financiado por el Banco Mundial:

Este proyecto se ejecuta Mancomunadamente con el Gabinete de Políticas Sociales desde Marzo 2014 y se extenderá hasta el 2020 en las 14 provincias priorizadas ubicadas en las regiones 0, I, II, IV, V, VI y VII . En la penúltima misión del Banco Mundial que abarcó el semestre junio a dic./ 2018, se aprobó la reestructuración de la meta del Régimen Subsidiado a 150,000 afiliados en las 14 provincias priorizadas y la inclusión de los afiliados correspondientes a la categoría ICV-2, con carácter de retroactividad desde el inicio del proyecto para el Proyecto Progresando Unidos.

En la actualidad tenemos afiliados un total de 73,885 validados por la firma IDEA International según los criterios de selección establecidos en el proyecto (BM) según los criterios de selección establecidos en el proyecto. Contamos con una ejecución de un 56.21%.

Durante la vida de este proyecto hemos afiliado en total 301,000 personas con ICV-1 y 2 en las 14 provincias priorizadas factibles para la meta, pero la aplicación del nuevo criterio Comer es Primero (CEP) en las validaciones provocó la disminución de 211,382 registros.

Las perspectivas para el 2020 es continuar la gestión de afiliación en los nichos priorizados y la captura de los miembros de hogares a través de los puntos solidarios (PROSOLI).

Jornadas de afiliación a los estudiantes de las escuelas públicas en los niveles inicial y básico, en coordinación con el Ministerio de Educación (MINERD)

Este proyecto inició en el mes de octubre y abarca hasta diciembre 2017, el objetivo principal fue la captación de actas de nacimientos y cédulas de los estudiantes de los niveles inicial, básico correspondiente a las oficinas regionales del Distrito Nacional, Santo Domingo Este, Oeste, Norte, Monte Plata y las regionales I, IV, V y VI y en el mismo se levantaron 629,044 registros en las escuelas, de los cuales se han procesado en su totalidad, la ejecución de la meta fue 105,000 afiliados para un 95% en términos de productividad.

Esta ejecución favorable sirvió como piloto para la implementación de la próxima Jornada de Afiliación en las Escuelas, la cual se previó para este año 2019, sin embargo fue postergada para el mes de septiembre del año 2020 .

Otro factor que impidió su implementación fue la no actualización del convenio de gestión interinstitucional con el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), cuya acción es la puerta entrada del equipo del Seguro Nacional de Salud a los recintos escolares.

Las gestiones para firma de dicho convenio fueron realizadas en la gestión escolar del 2017-2018, pese a los esfuerzos realizados y la colaboración de las direcciones del MINERD no fue posible su firma, a la fecha existen acciones interinstitucionales muy favorables para concluir la firma en este año o a comienzo del próximo.

Captación de afiliación de los niños ubicados en los Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI), Centro de Atención a la Primera Infancia (CAIPI) gestionado por el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI):

Se ejecuta progresivamente, de acuerdo a la ejecución de la programación de apertura de estos centros. Para esta gestión se realizó un convenio interinstitucional entre SeNaSa y el INAPI, el cual tiene el alcance de afiliación de todos los niños y sus padres, además tiene una vigencia de cuatro años. A la fecha, han sido afiliadas 82,100 personas, las cuales cuentan con un estatus “correcto”.

Jornadas de captación de recién nacidos vivos a través de las maternidades y hospitales del país:

Estas jornadas de captación se iniciaron a partir del 2015, a la fecha se han captado 45,693 niños recién nacidos en coordinación con el Servicio Nacional de Salud y las Unidades de registro civil de la Junta Central Electoral, ubicadas en estos Centros.

Captación de afiliados a través del Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVHISIDA)

A la fecha SeNaSa ha afiliado un total de 27,656 personas con VIH/SIDA positivo en coordinación con la institución responsable (CONAVHISIDA), mediante el Convenio de Gestión Interinstitucional firmado con el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), Servicio Nacional de Salud (SNS), Junta Central Electoral (JCE) y CONAVHISIDA.

Recientemente se concluyó la elaboración de un proyecto gestionado y financiado por La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) con el objetivo de estandarizar y fortalecer los alcances este proceso tendente a la captación de este segmento poblacional y su afiliación al Régimen Subsidiado.

Jornadas de inclusión social en Coordinación con la DIGEPEP, el Ministerio e instituciones integradas

En el 2019 se han realizado 87 jornadas de inclusión en coordinación con la DIGEPEP, Ministerios e Instituciones, se efectuaron un total de 44,064 de afiliación, de la cuales 32,050 son titulares y 11,994 dependientes. Mediante este proceso fueron impresos y entregados por demanda 105,024 carnet.

b) Régimen Contributivo y Planes Alternativos de Salud:

Policía Nacional (P.N.)

En febrero del año 2016 el Seguro Nacional de Salud inició el proceso de afiliación de policías activos y sus dependientes al Régimen Contributivo de la Seguridad Social, de acuerdo a las instrucciones realizadas por el Gobierno. El objetivo de este paso a SeNaSa es dignificar la labor de los policías, al contar con los mismos derechos de acceso de salud y cobertura que todos los afiliados del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social. Al cierre del mes septiembre contamos con 77,228, de este total 30,701 titulares y dependientes 46,527.

Fuerzas Armadas (FF.AA.)

Los militares y sus dependientes fueron incluidos en el Régimen Contributivo a partir del mes de abril del 2017, a la fecha contamos con una cartera de 55,122 titulares y 82,379 dependientes, para un total de 137,501 militares activos afiliados al SeNaSa.

Con la entrada de los militares y policías al Seguro Familiar de Salud recibirán los beneficios de estancias infantiles, subsidio por enfermedad, maternidad y lactancia,

riesgos laborables, así como todo los servicios contemplados en el catálogo de cobertura del Plan de Servicios de Salud (PDSS). También le permitirá recibir servicios en una amplia red compuesta de 7 mil prestadores de servicios de salud a nivel nacional contratados por el Seguro Nacional de Salud. Esta red se encuentra integrada por centros privados y de autogestión los 7 días de la semana.

La cartera del Régimen Contributivo ha obtenido un Incremento para este 2019 de 692,690 nuevos afiliados por dispersión, logrando un 261% de crecimiento desde diciembre 2011 a septiembre 2019.

Se han establecido programa de fidelización con los Gestores de Recursos Humanos, logrando con esto un mayor acercamiento a nuestro principal grupo de interés, resultados que se han visto reflejados en el crecimiento sostenido de la cartera del Régimen Contributivo. Al cierre del mes de septiembre contamos con cartera de 1,124,219 afiliados, con una relación de dependencia de 1.18.

Planes Alternativos

Desde el año 2016 el seguro Nacional de Salud cuenta con Planes Alternativos de Salud para su población afiliada al Régimen Contributivo, estos planes incluye hasta 614 procedimientos adicionales a los que hoy contempla el Plan de Servicios de Salud (PDSS3.0). Al mes de septiembre del año 2019 contamos con una cartera de 44,494 afiliados a estos planes. En el mes referido anteriormente obtuvimos un ingreso de RD\$203,318,243.00, de estos recursos se ha desembolsado a la red de prestadores por servicios de salud un total de RD\$ 33,717,189.56 durante el periodo enero-septiembre de 2019.

En este primer trimestre del año fue presentando al mercado el nuevo Plan Voluntario Individual (SeNaSa Larimar). Este lanzamiento cumple el anuncio realizado por el presidente Danilo Medina en su discurso de rendición de del año 2018 de disponer un seguro de salud para la diáspora dominicana.

Al momento de la elaboración de este Plan, SeNaSa identificó un nicho de mercado importante ampliando el público objetivo al Sector Informal de la Economía Dominicana. Al corte del mes de septiembre del 2019 contamos con un total de 524 afiliados a este plan, los ingresos reportados ascienden a RD\$3,532,794.00, de este monto RD\$1,091,018.33 fue pagado a la red de prestadores por servicios de salud en el período de referencia.

Igualdad de género, empoderamiento de la mujer

De un total de 3,658,022 afiliados al régimen subsidiado, el 52% son personas del sexo femenino, y el 48% masculino, lo que muestra el alto nivel de participación de las mujeres en la población subsidiada. Se han incluido además 9,415 trabajadoras domésticas pobres en este régimen y 98 trabajadoras sexuales.

Servicios de Salud

Promoción y Prevención de la Salud (P&P) Régimen Contributivo

- **Programa SeNaSa Contigo**

Es el resultado de la implementación de estrategias de Promoción de la salud y prevención de enfermedades enfocadas en la atención primaria y la reducción del riesgo en salud.

Desde sus inicios en 2017 fueron priorizados los afiliados del régimen contributivo (incluidos los planes pensionados y jubilados) con patologías de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus, además del seguimiento a embarazadas, a los cuales se les garantizan consultas especializadas, seguimiento, analíticas, estudios diagnósticos y medicamentos (de primer nivel de atención, genéricos) al 100% sin copago.

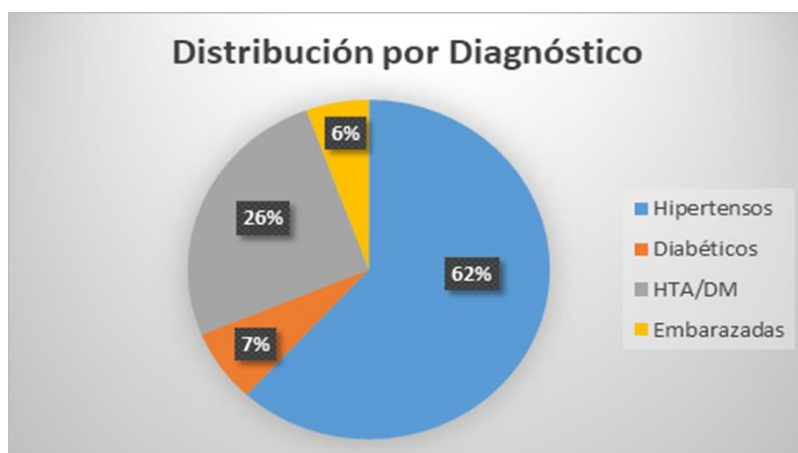
A la fecha tenemos incorporados en el programa 2,582 afiliados del régimen contributivo.

Del 1ro de noviembre 2018 al 31 de octubre 2019 hemos incorporado 1,660 afiliados. De estos 1,025 son mujeres (representan un 62%) y 635 Hombres para un 38% del total.



Fuente: Matriz de seguimiento a afiliados en programa 2019

Con relación a los diagnósticos que acompañaban estos afiliados, de los 1,660 afiliados nuevos tenemos que: 1,026 afiliados con Hipertensión arterial, 115 Diabéticos, 426 combinados con Diabetes e hipertensión y 93 embarazadas.



Fuente: Matriz de seguimiento a afiliados en programa 2019

La Red contratada para el seguimiento a programas está conformada por 5 prestadores de servicios de salud (PSS) de Primer Nivel de Atención, distribuidos en 7 localidades según la siguiente tabla:

Tabla de afiliados en programa de “SeNaSa Contigo” según prestador:

PSS	REGION	Localidad	Inicio de Programa	Afiliados Inscritos
CASADIG	O	Arroyo Hondo	mar-18	534
MEDILINK	O	Santo Domingo ESTE	jul-18	1052
Salud Siglo XXI	O	Santo Domingo OESTE	jul-18	336
UNISAF I	O	Villa Juana	ago-18	276
UNISAF II	O	Cristo Rey	ago-18	98
RED SALUD	VI	San Juan De La Maguana	feb-19	87
CASADIG	VIII	Cotuí	feb-19	199
TOTAL DE AFILIADOS INSCRITOS				2,582

Fuente: Matriz de seguimiento a afiliados en programa 2019

- **Jornadas de Prevención y Promoción de la Salud**

Promover, fomentar la salud y prevenir las enfermedades de nuestros afiliados es una prioridad. Por eso, buscamos que a través de intervenciones tipo Jornadas de Salud y Charlas de PyP en sus lugares de trabajo (empresas/instituciones) se le pueda dar asistencia a aquellos afiliados que, debido a su carga laboral no disponen de tiempo para realizarse chequeos médicos de rutina, los cuales son necesarios para detectar a tiempo y/o prevenir situaciones que pongan en detrimento su salud.

En el 2019 hemos realizado 142 jornadas y 66 charlas para un total de 208 actividades de PyP con un costo de RD\$ 5,924,313.00. Ir al ANEXO II.

- **Gestión de redes de prestadores de servicios de salud**

Ampliación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud del Primer Nivel de Atención

Para el seguimiento a los Programas de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad de la población afiliada al régimen contributivo.

Con el objetivo de fortalecer los servicios del primer nivel de atención, se contrataron 8 prestadores adicionales, los cuales están distribuidos a nivel nacional. Esto representa un incremento de un 15% en este tipo de Prestadores de Servicios de Salud.

Ampliación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud para el régimen contributivo

Dando respuesta al incremento de la cartera de afiliados al régimen contributivo que tuvo la institución durante este periodo y satisfacer las necesidades de los mismos, se llevó a cabo un proceso de contratación de nuevos Prestadores de Servicios de Salud. En el caso de los médicos independientes se contrataron 222 nuevos médicos, para un total general de 6,495 especialistas, en lo que respecta a los PSS institucionales (Clínicas, Laboratorios, Farmacias, Centros de Diagnósticos) pasamos de 1,329 a 1,475 lo que representa un incremento de un 10% de nuestra red de prestadores. Esto fortalece nuestra posición como la Administradora de Riesgos de Salud que dispone de la red más amplia del país para garantizar un mejor acceso a los servicios a nuestra población afiliada.

Red Preferencial

Nuevo modelo de contratación, donde los PSS asumen el Copago correspondiente del afiliado, lo que contribuye al ahorro en el gasto de bolsillo de nuestros afiliados, donde contamos con 41 PSS a nivel nacional en esta modalidad de contrato.

Red privada para Cierre de brecha para afiliados del Régimen Subsidiado

Contratación de Prestadores de Servicio de Salud de la Red Privada para afiliados del Régimen Subsidiado con la finalidad de garantizar la atención oportuna de estos afiliados, en vista de la carencia de estos servicios en la Red Pública.

Reevaluación y Evaluación de Prestadores de Servicio de Salud

En el proceso de reevaluación de prestadores se realizaron 585 visitas en todo el territorio nacional, donde nos relacionamos con las diferentes instituciones estatales (Ministerio de Salud Pública, Promese cal y Servicio Nacional de Salud), notificándoles el estatus de PSS condicionado como Centro de Servicios de Salud de Nuestra Red.

Se realizaron 120 visitas de evaluación de prestadores a 6 meses, con el fin de garantizar que los prestadores de servicios cumplan con las condiciones en las cuales fueron contratados.

Para los fines de contratación de nuevos prestadores, se realizaron 135 visitas para levantamiento de capacidad instalada con el fin de validar la infraestructura del prestador, y contrastar la cartera de servicios con la habilitación otorgada por el Ministerio de Salud pública.

- Gestión de Auditorías Médicas

Auditoría de concurrencias enfocadas en compras de medicamentos por parte del afiliado

La medición por concurrencia de la compra de medicamentos en afiliados ingresados se dio como producto de la gran cantidad de casos reportados por nuestros afiliados, donde para el año 2018 se evidenció un total de 2,730 casos de afiliados que incurrieron en gasto de bolsillo por compra de medicamentos durante su ingreso hospitalario, para el presente año 2019, se reportaron 1,005 casos, representando esto una disminución de 1,725 casos que equivalen al 63.1%.

Desde auditoría médica se han llevado a cabo una serie de acciones para disminuir y erradicar esta práctica:

- Monitoreo semanal de los reportes de compra de medicamentos.
- Aumento de la frecuencia de visitas de concurrencia en prestadores con reportes de compra de medicamentos.
- Abordaje del afiliado ingresado desde el primer día de ingreso con orientación a la familia sobre sus derechos y deberes en los centros y las vías correctas para canalizar las necesidades de medicamentos en caso de que le sea entregada una indicación.
- Objeción total de expedientes donde se evidencia compra de medicamentos.

Al día de hoy podemos presentar un total de 35 centros donde se encuentra erradicada la compra de medicamentos por el afiliado durante la hospitalización.

- Gestión de Autorizaciones Médicas

Al cierre de Octubre 2019, el centro de Autorizaciones medicas recibió 1,873,252 llamadas de las cuales fueron respondidas a tiempo, 1,437,295 para un 76.7% de efectividad de este indicador, y hubo 135,902 llamadas abandonadas o no respondidas, para un 7.3%.

Ampliación y modernización del Centro de Llamadas de Autorizaciones Médicas y Atención al Usuario

Con la finalidad de brindar un servicio 24/7 a nuestros afiliados se habilitó la central telefónica para que a partir de las 6 de la tarde de lunes a Sábados y Domingos completos las llamadas de atención al Usuario pasen a la cola de Autorizaciones Médicas.

Ampliación de nuestra red de Counters de Autorizaciones Médicas ubicados en nuestra red de Prestadores de Servicios de Salud públicos y privados

Con el fin de facilitar y agilizar los procesos, tanto para los afiliados como a los Prestadores de Servicios de Salud, se habilitaron nuevos counters en centros de salud que generan una alta demanda de servicios. En estos espacios los afiliados pueden solicitar todo tipo de información y requerimientos relacionados a la prestación de los servicios para la salud. Logrando de esta forma eliminar los tiempos de respuestas a las solicitudes de nuestra población afiliada. Estos centros de atención periférica se habilitaron en Grupo Medico Unido, Patronato Contra El Cáncer Del Nordeste.

Renovación y ampliación de los canales automáticos de asistencia para los servicios de Autorizaciones Médicas

Los canales no asistidos (Respuesta Automática de Voz, Portal Web y otras vías de respuesta automatizada) fueron renovados y ampliados a través de toda nuestra red de Prestadores de Servicios de Salud, logrando mayor eficacia en la respuesta final en las solicitudes de nuestros afiliados y prestadores. Actualmente el Seguro Nacional de Salud dispone de vías alternas al centro de llamadas para autorizar los servicios de consultas ambulatorias, las emergencias, los laboratorios, estudios de imagen, medicamentos ambulatorios y otros medios diagnósticos y servicios odontológicos de manera automatizada donde se emiten el 81% de las autorizaciones.

Gestión de servicios al usuario y prestador

1- Expansión territorial de los servicios

En el 2019 se hicieron remodelaciones y mudanzas de Oficinas Regionales, cuyos planes iniciaron desde enero, con el objetivo de brindar un mejor servicio y mejorar las instalaciones físicas de los centros de contacto.

Durante el año se resalta la remodelación de la Oficina Regional Santo Domingo Este, cuyo local fue remodelado por completo, aumentando el espacio del área de atención para afiliados, usuarios y prestadores; nuestra oficina Sede Central, tuvo un cambio de local y se encuentra ubicado en la Avenida Alma Mater, el centro cuenta con once puestos de Atención al Usuario en primer nivel; las oficinas administrativas de la Gerencia de Servicios a Usuarios y Prestadores; y en el tercer nivel el Centro de Capacitación y Entrenamiento en el cual los colaboradores de la institución puedan constantemente recibir formaciones profesionales. Este último cuenta con dos salones cuya capacidad total es de 50 personas; mudanza de nuestra oficina Regional VII ubicada en Mao a un nuevo edificio, con condiciones de accesibilidad universal y de confort superior a la edificación anterior y que brinda respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores internos.

Sobre los puntos de servicio este 2019 como parte del Plan de Expansión de la institución para el 2019 se habilitan los espacios para nuevos puestos de servicios en

centros de salud en el territorio nacional. Dentro de las habilitaciones de infraestructura física completadas en el 2019 se encuentran:

- Punto de servicios Hospital Municipal Bajos de Haina, San Cristóbal.
- Punto de servicios Hospital Manuel de Luna, Gaspar Hernández, Moca.
- Punto de servicios Centro Médico Materno Infantil Dr. Román Brache, Salcedo, Hermanas Mirabal.
- Punto de servicios Hospital Militar Dr. Ramón de Lara FARD, San Isidro, Santo Domingo.
- Punto de servicios Hospital Municipal Sigifredo Alba, Fantino, Sánchez Ramírez.
- Punto de servicios Hospital Dr. Toribio Bencosme, Moca.
- Punto de servicios Internacional Medical Group, Punta Cana, La Altagracia.
- Punto de servicios Hospital Provincial Dr. Ricardo Limardo, Puerto Plata.
- Punto de servicios Hospital Doctor Arístides Fiallo Cabral, La Romana.
- Punto de servicios Hospital Dr. Antonio Yapor Heded, Nagua, María Trinidad Sánchez

Se readecuaron de los puestos de atención existentes en los centros de salud a continuación:

- Punto de servicios Hospital Regional Doctor Marcelino Vélez Santana, Santo Domingo.
- Punto de servicios Hospital General Dr. Vinicio Calventi, Santo Domingo.

Se encuentran en proceso de ejecución las adecuaciones de infraestructura con proyección finalizar en el 2019 para los Puntos de Servicios en los siguientes centros de salud y centros de Servicio a Usuarios:

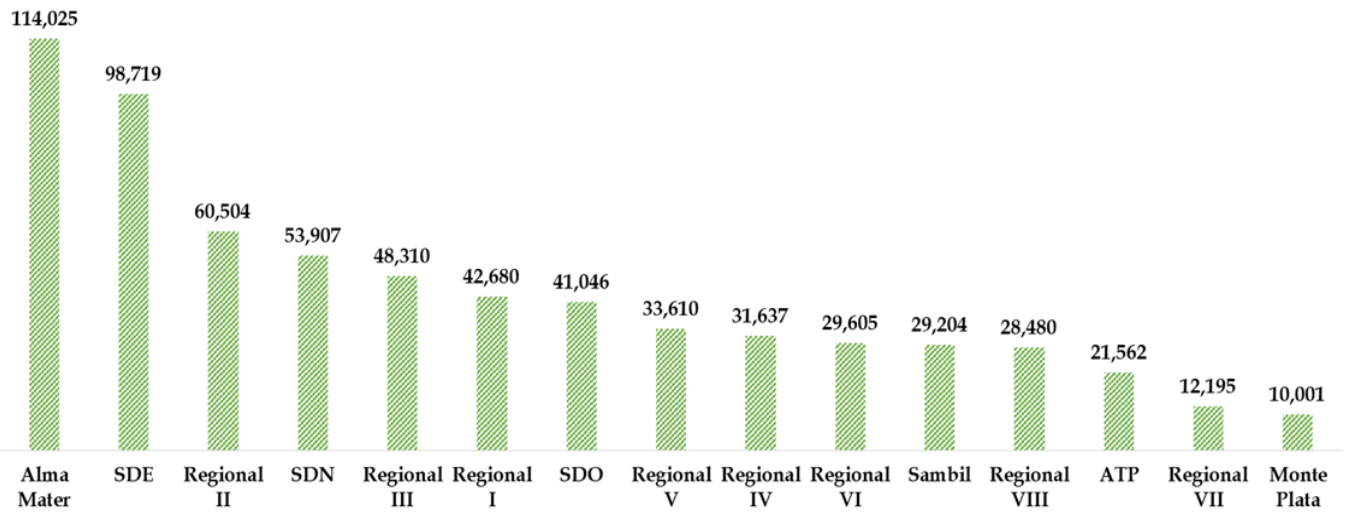
- Hospital Materno - Infantil San Lorenzo de Los Mina, Santo Domingo.
- Hospital Municipal de Engombe, San Cristóbal.
- Centro de Contacto Cotuí, Sánchez Ramírez.
- Hospital Municipal de Yamasá, Monte Plata.
- Hospital Santo Cristo de los Milagros, Bayaguana, Monte Plata.



2- Gestión de Servicio Presencial

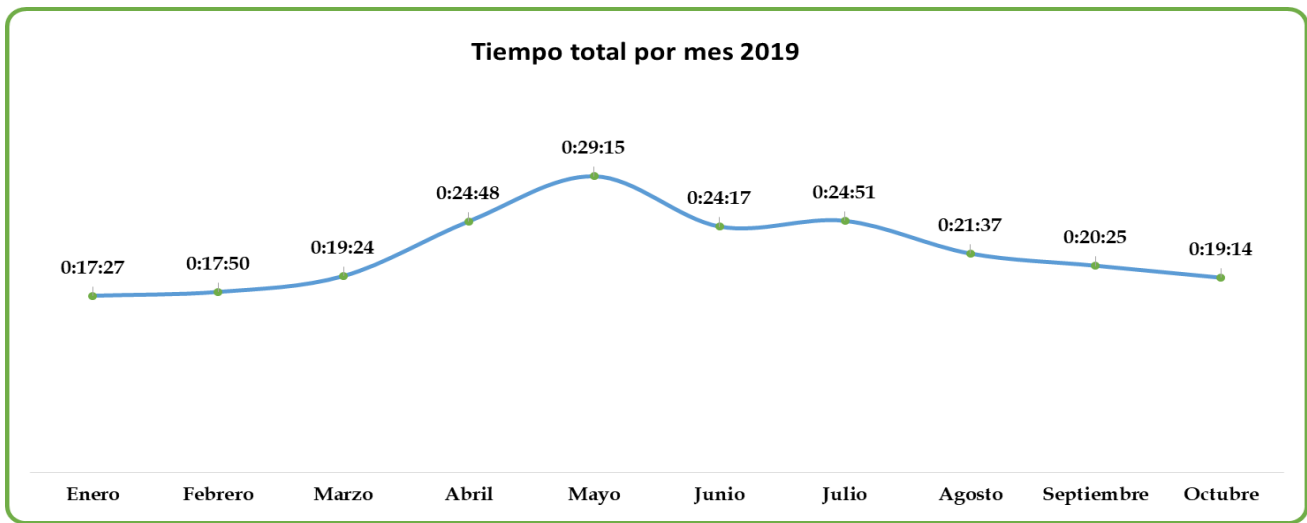
A octubre de 2019, un total de 1,145,964 afiliados, prestadores y/o usuarios de SeNaSa han sido atendidos de forma presencial en nuestras 15 oficinas regionales, 5 oficinas satélites y 65 áreas de atención a nivel nacional, para recibir, tramitar y dar respuesta a sus solicitudes y requerimientos.

Turnos atendidos por Oficinas



Contamos con un 94% de usuarios, los cuales están divididos de la manera siguiente: (49%) corresponde a afiliados del R. Subsidiado y (45%) R. Contributivo. El 6% restante corresponde a los afiliados de diferentes planes de pensiones y usuarios no afiliados en busca de información.

La mayor demanda de solicitudes corresponde a, impresión de cartas y carnets de afiliación, habiéndose entregado en este periodo unos 102,136 carnets del R. Contributivo, 84,455 carnet y cartas del R. Subsidiado, adicional a 113,522 turnos emitidos para consulta de afiliación al Subsidiado.

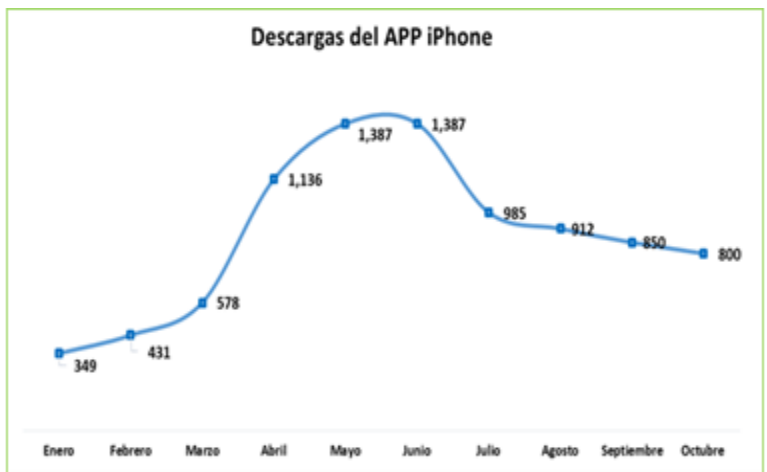
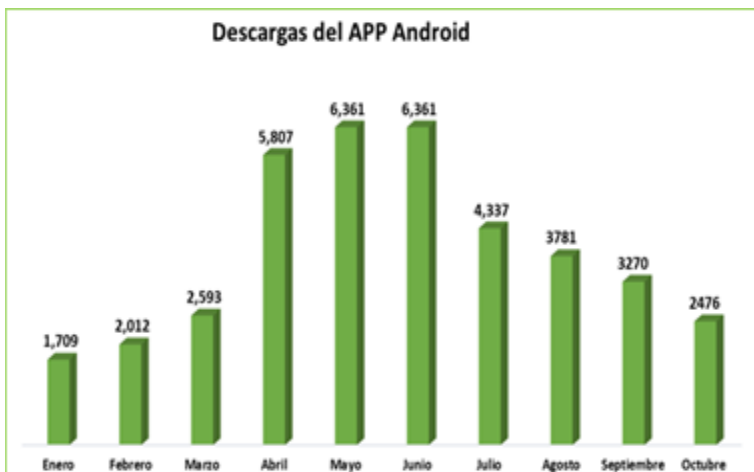


3- Novedades en la atención y relacionamiento con afiliados

3.1 App SeNaSa

En el mes de Febrero 2018 se lanzó al mercado la aplicación móvil, inicialmente disponible para los dispositivos Android e IOS. Esta iniciativa se enmarca dentro del proyecto República Digital.

Hasta octubre 2019 la aplicación ha tenido 66,980 descargas, de las cuales son: 55,716 en Android y 11,264 para iPhone.



Se han tramitado desde la aplicación 61,977 requerimientos a afiliados a los cuales se les ha brindado la respuesta sin necesidad de asistir a una oficina a solicitar servicio presencial.

Del total de descargas realizadas del APP, se registra que el 41% tiene su Usuario registrado y disponible para demandar servicios a través de este canal.

3.2 Puestos de Auto Servicio (PAS)



Dentro de las mejoras que realizamos en este 2019 en el servicio presencial están la colocación de puestos de auto servicios en los Centros de Servicio a Usuarios(CSU) de Mayor demanda, estos son: Sede Central ubicada en Alma Mater, CSU Santiago, CSU Santo Domingo Norte, , CSU Santo Domingo Este y CSU San Cristóbal.

El objetivo principal es tener disponibles servicios exprés que el usuario puede realizar sin la asistencia de un representante de servicio y ahorrando tiempo de espera, los servicios que se pueden realizar por esta vía son:

- Impresión de carta de afiliación al Régimen Subsidiado
- Consulta disponibilidad de alto costo
- Consulta de afiliación
- Verificar el seguimiento a solicitudes
- Consulta estatus de afiliación del titular y sus dependientes.

3.3 Gestión de Citas



A partir
noviembre 2019

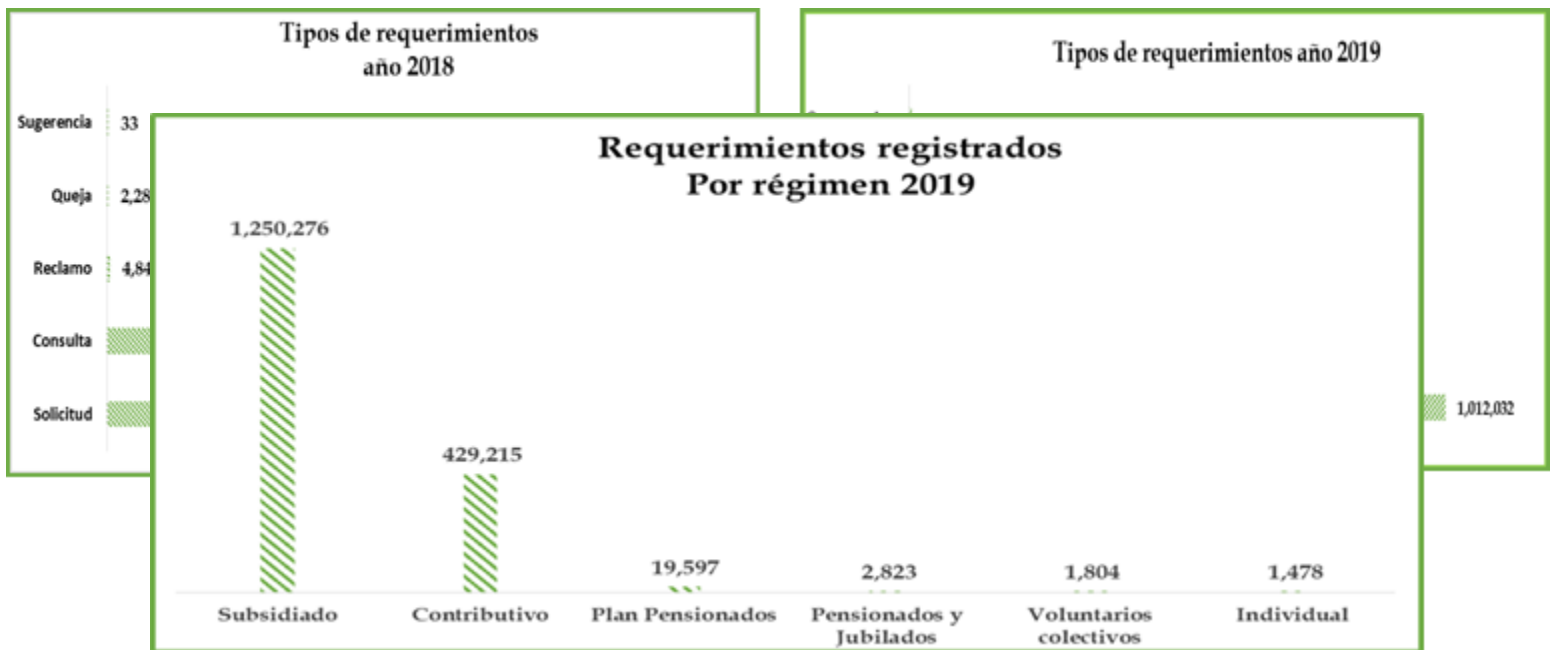
del 25 de
el tiempo lo

decides tú, con esta nueva aplicación SeNaSa pone a la disposición de todos nuestros usuarios el poder de programar su cita para los siguientes servicios:

- Traspasos
- Solicitud al Plan SeNaSa Larimar
- Solicitud de Reembolsos
- Afiliación dependientes (cualquier régimen)
- Afiliación titulares (cualquier régimen)

4- Gestión de Respuesta a Solicitudes

Al cierre de 2019 se proyecta un volumen de 1,705,192 requerimientos de afiliados y usuarios a nivel nacional, incluyendo nuevas afiliaciones, inclusión de dependientes, autorización de procedimientos de alto costo y otras coberturas de salud. Esto representa una disminución de un 3% en la cantidad de requerimientos respecto al



2018.

5- Centro de Atención al Prestador

En el 2019 se realizaron mejoras en la prestación de servicio a los médicos independientes y/o representantes de los centros que solicitan asistencia de entrega de facturas, solicitudes de cheques, nuevas contrataciones, con miras a mejorar la relación entre SeNaSa y el prestador

En el transcurso de este año 2019 se han recibido 41,739 visitas de prestadores al Centro de Atención, reflejando una reducción del 27% respecto al 2018, parte de esta reducción responde a la aplicación de los pagos por transferencia, que no requieren la presencia del prestador buscando cheques.

5.1 Novedades en la atención y relación con los afiliados.

Proyecto oficina virtual de prestadores: dentro del marco de Republica Digital se está desarrollando el portal de prestadores, vía por la que se persigue acercar el servicio a los prestadores y que cuenten con un canal adicional, por el que puedan gestionar servicios y pre-cargar las facturas para ahorro de tiempo antes de ir al centro de contacto de Atención al Prestador.

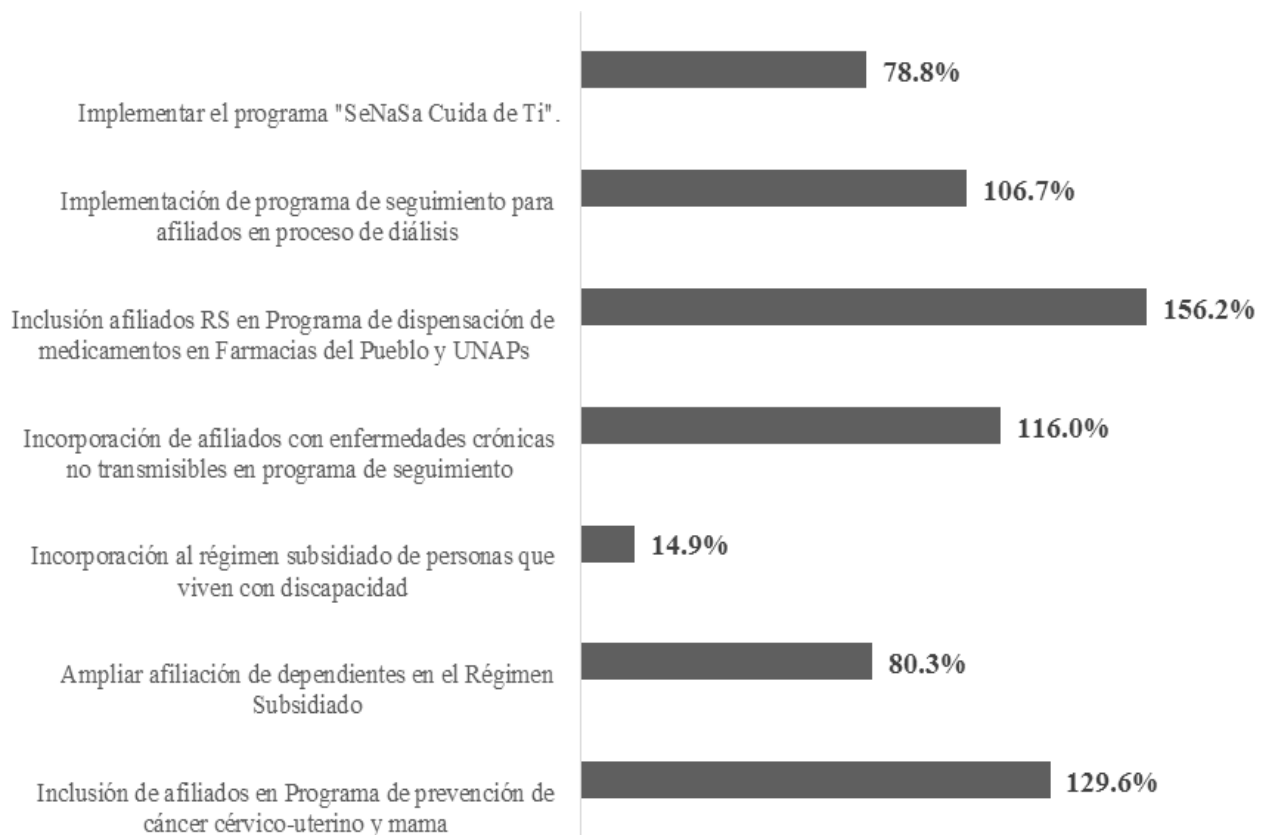
5.2 Actividades de relacionamiento con el prestador

- 481 Visitas, Acercamientos y/o Acompañamiento a PSS para apoyo a las necesidades o inconformidades que podrían manifestar.
- Más de 5,000 comunicaciones distribuidas entre los prestadores con material de interés medico en materia de autorizaciones, app SeNaSa y novedades.
- Más de 8,283 Notificaciones de Pagos por transferencias a PSS e informaciones de interés sobre pagos por vía electrónica.
- Más de 10,772 Envíos de Tarjetas de cumpleaños y/o fechas conmemorativas
- 465 inducciones realizadas.

b) Indicadores de Gestión
1. Perspectiva Estratégica
i. Metas Presidenciales

En la actualidad, contamos con 8 metas presidenciales activas, las cuales presentan un nivel de avance muy significativo. A continuación se presentan dichas metas con sus resultados:

EJECUCIÓN DE METAS PRESIDENCIALES
(en base a la programación para el año 2019)



INCORPORACIÓN DE AFILIADOS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES AL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO

En el 2019 SeNaSa dio continuidad a la estrategia de seguimiento a afiliados con patologías crónicas no transmisibles, con énfasis en Hipertensión y Diabetes, a través de los Círculos Comunitarios de Salud (CCS), la cual es parte de la implementación de un nuevo modelo de gestión del riesgo en salud, con enfoque preventivo.

Los CCS fueron introducidos en las Metas Presidenciales del año 2017, con una meta establecida de incorporación de 400,000 afiliados con diagnósticos de hipertensión y diabetes para final del 2020.

Al 31 de octubre de este año se han realizado 1,330 conformaciones de CCS en Centros de Primer Nivel a nivel Nacional, con una población incorporada de 274,656 afiliados con diagnósticos de Hipertensión y/o Diabetes, así como 139,616 afiliados con factores de riesgo.

En esta estrategia se articulan varios momentos:

Primero: Identificación de la población (quienes son, donde viven, factores de riesgo cardiovascular, de diabetes e hipertensión);

Segundo: Movilizar la población (a través de los promotores de salud y campañas de concientizar, hacer que la población afiliada asista al primer nivel de atención correspondiente como puerta de entrada al sistema de salud, y motivar a los Servicios Regionales de Salud (SRS) a mantener la comunicación y adherencia al

seguimiento en los Centros de Primer Nivel de Atención de esos afiliados identificados e insertados en los CCS;

Tercero: Seguimiento a esos afiliados que asisten con regularidad a sus citas médicas y que deben cumplir con los criterios de seguimiento a Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus según la Guía Diagnóstica y de Tratamiento de las Unidades de Atención Primaria (UNAP) del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Programa Nacional de Prevención y Control de las Enfermedades Crónicas No Transmisibles del Ministerio de Salud Pública (MSP). SeNaSa garantiza el acceso a la red de servicios que se han de dar respuesta a las necesidades de los afiliados en seguimiento a través del programa;

Cuarto: Se realiza una revisión de los resultados y análisis de impacto de dicho programa asociado a los resultados esperados en los CCS.

INCLUSIÓN DE AFILIADOS EN EL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CÁNCER CÉRVICO-UTERINO Y DE MAMA

Las actividades del Programa de Prevención y Control correspondientes al 2019, tienen como finalidad: evaluar la aplicación de los protocolos de atención en todos los niveles a fin de definir las estrategias que conlleven a la mejora de la aplicación oportuna y con calidad del tratamiento para impactar positivamente en la reducción de la tasa de incidencia (casos nuevos) y la mortalidad por esta enfermedad en cada uno de los estadios que más afectan a los afiliadas de SeNaSa, reduciendo estas estadísticas como una muestra representativa de toda la población dominicana.

Se dio prioridad a los programas de prevención y control de cáncer de Cérvico-Uterino y Mama por ser de los tipos de tumores más frecuentes que afectan a la población femenina y además es de fácil diagnóstico y buen pronóstico en estadios tempranos de detección.

Para este 2019, teníamos como meta incluir a 350,000 mujeres en dicho Programa. Alcanzamos un resultado de 394,409 afiliadas, que recibieron servicios de prevención y control y a su vez fueron integradas al programa de seguimiento, que equivale a 112% de cumplimiento. Ir a ANEXO III.

Con relación a los Papanicolaou realizados en el 2019 se realizaron 145,758 a nivel nacional, una diferencia de 18,553 con relación al 2018. A pesar de este número, la cantidad de afiliadas que debutaron con cáncer cérvico-uterino disminuyó un 12% con relación al año anterior. Los casos de cáncer nuevos en 2019 fueron de 252 y en 2018 fueron 287.

AMPLIACIÓN DE LA AFILIACIÓN DE DEPENDIENTES EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO

La relación de dependencia ha disminuido al pasar de 0.42 a principio de año a 0.38 en septiembre 2019; no obstante, todos los esfuerzos estarán dirigidos a aprovechar los nichos de captación de dependientes, como los Centros de Atención a la Primera Infancia (CAIPI), CAIFI, las UNAP, los niños en las escuelas y los recién nacidos en los hospitales.

IMPLEMENTAR PLANES ESPECIALES DE SEGURO DE SALUD PARA

PENSIONADOS

Plan Especial Transitorio de Salud:

En el año 2019 ha sido ampliada la cobertura de afiliación de 10,567, a 67,463 Pensionados y Jubilados al corte del mes septiembre, producto de la incorporación de Pensionados de la Policía Nacional (23,338), Fuerzas Armadas (24,176), Sector Salud (4,745) y los Pensionados bajo el decreto 18-19 (6,650).

Plan Especial Transitorio	Titulares	Dependientes	Total General:
Sector Salud	3,609	1,136	4,745
Fuerzas Armadas	17,432	6,744	24,176
Policía Nacional	13,496	9,842	23,338
Ministerio de Hacienda	8,554		8,554
Pensionados decreto 18-19	6,388	262	6,650
			67,463

Los afiliados Pensionados y Jubilados de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas y Sector Salud tienen acceso a todas las coberturas contempladas en el Plan de Servicios de Salud (PDSS), aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

En este año se ha programado puntos de carnetización, los cuales permitieron la entrega oportuna de los carnés a los pensionados de nuevo ingreso. También se ha establecido la creación de la unidad médica acompañada de un Geriatra, en la Asociación Nacional de Pensionados de la CDEEE (ANPECODEEE).

Otro grupo de personas que se pueden considerar como potenciales afiliados al Régimen Subsidiado por su categoría de pobreza son los que pertenecientes al Plan Especial Transitorio de Salud para Pensionados y Jubilados del Ministerio de Hacienda, Por su condición de adultos mayores son grupos vulnerables vistos por muchos, como sinónimo de pobres o indigentes, en su mayoría sufren de enfermedades crónicas y catastróficas, viven en abandono de sus familiares en las peores formas de hacinamiento.

Esta población se caracteriza por tener bajos ingresos y alta siniestralidad, actualmente, SeNaSa tiene 8,555 pensionados y jubilados provenientes del Ministerio de Hacienda, por los que recibió de la TSS, entre enero y septiembre 2019, la suma de RD\$111,860,661.20. De ese total RD\$ 176,372,353.51 millones fueron pagados a la red de Prestadores de Servicios de Salud contratada para dicha población afiliada.

En el discurso presidencial realizado en febrero del 2019, El presidente Danilo Medina dispuso la creación del Plan Especial Transitorio de Servicios de Salud a disposición consignada en el decreto 18-19 y abarca a los pensionados y jubilados registrados en la base de datos la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).

A través de este plan de salud los pensionados y jubilados por el Ministerio de Hacienda, a partir del primero de enero de 2010, cuyos montos de sus pensiones sean iguales o superiores al salario mínimo nacional de la Seguridad Social vigente. Afiliados bajo el decreto 18-19 al corte del mes de septiembre contamos con un total de 6,650 pensionados y jubilados.

INCORPORACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO DE PERSONAS QUE VIVEN CON DISCAPACIDAD

Al mes de octubre han sido afiliados 42,163 personas que viven con discapacidad, esta población vulnerable tienen garantizada la cobertura actual del Seguro Familiar de Salud subsidiado conforme a la ley 87-01 y al Convenio de Gestión Interinstitucional firmado entre ambas Instituciones para fortalecer el proceso de afiliación.

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA

En el 2019 seguimos con el fortalecimiento del programa de Nefroprotección como estrategia de prevención de la enfermedad renal crónica. El objetivo de la unidad es el seguimiento a afiliados desde los CCS con factores de riesgo de lesión renal para prevenir o enlentecer el daño renal y por otro lado el seguimiento a los afiliados con Insuficiencia Renal en Diálisis desde las Unidades.

De octubre 2018 a octubre 2019 han sido incorporados 1,668 afiliados de los diferentes regímenes y planes. Desde el 2017 a la fecha han sido incorporados una totalidad de 4,321 afiliados.

META: Implementación de programa de prevención y control a la Enfermedad Renal Crónica

Indicador	Meta 2019	Nivel alcanzado	%
Implementación de programa de prevención y control a enfermedad renal crónica	1,400	1668	119%
MI. Afiliados en Círculos Comunitarios de la Salud identificados para prevención de la Enfermedad Renal Crónica	1,220	1476	
MI. Nuevos afiliados identificados en los servicios de hemodiálisis en seguimiento para el control de la Enfermedad Renal Crónica.	180	192	

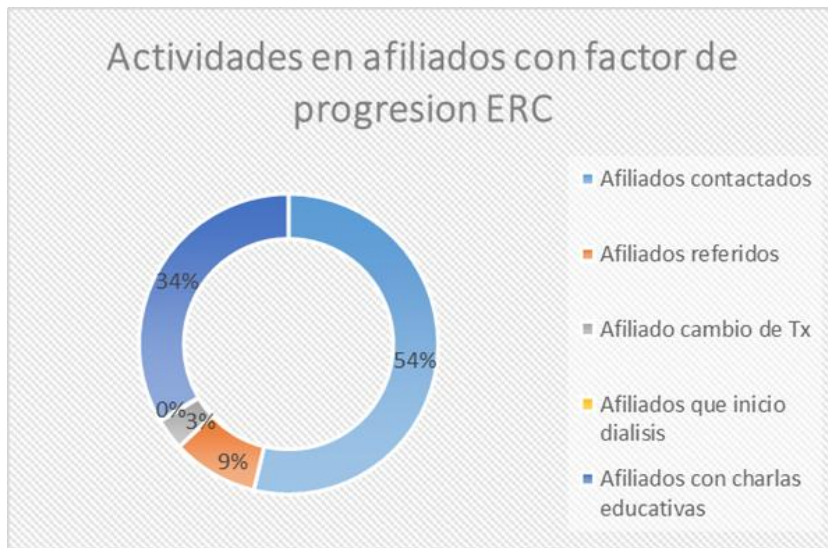
Fuente: SIGOB 2019

En relación a la población en terapia renal tipo hemodiálisis el disponer de un acceso vascular tipo fistula es un indicador de calidad para la atención. A continuación, tabla:

Régimen	Fistula	Catéter	Total afiliados
Subsidiado	664	403	1067
Contributivo	258	100	358
	922	503	1425
%	64.70%	35.30%	

Fuete: Matriz de seguimiento programa de Nefroprotección 2019

El siguiente grafico nos recoge las actividades prioritarias para el seguimiento en personas ya diagnosticadas con Enfermedades Crónicas No Trasmisibles (ECNT) desde los Círculos Comunitarios de Ssalud (CCS) y que evidencian factores de progresión a la enfermedad renal crónica.



Toda actividad debe estar enmarcada en la promoción y prevención para la detección oportuna desde el centro de primer nivel, garantizar una referencia a tiempo para el seguimiento de la patología,

mediante el manejo adecuado de la condición.

El 54% (1,363) de los afiliados tuvieron algún tipo de contacto (seguimiento) posterior a su consulta, mientras que 849 afiliados esto es el 34% recibieron orientación de su condición a través de charlas educativas, el 9% (236) fueron referidos a un nivel de mayor complejidad, en relación a cambios de tratamiento para tener un esquema ajustado a su condición de estos 86 afiliados un 3% requirieron dichos ajustes. En adicción a lo anterior el 0.07% requirieron Iniciar Taparía de Reemplazo Renal (Diálisis) correspondiente a dos afiliados.

Principales Logros:

- La implementación de una estrategia de incidir en los factores modificables para reducir la velocidad de progresión de la Enfermedad Renal Crónica.

- El desarrollo de un componente como IEC ofreciendo a las personas conocimiento sobre la enfermedad renal crónica
- Garantía de insumos y medicamentos a afiliados en las unidades de Hemodiálisis en momentos especiales.
- Diseño de una red PSS regional en la Red pública que articule y brinde el servicio de confección de fistula arteriovenosa.
- Gestión de servicios integrales que persiguen beneficiar al afiliado.

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA “SENASA CUIDA DE TI”

Es una estrategia del Gobierno Dominicano que tiene como finalidad, garantizar los Servicios de Atención Integral para la población mayor de 65 años y más, con el fin de mejorar la Protección Social y Calidad de Vida del Adulto Mayor dominicano.

El Programa SCDT fue introducido en las Metas Presidenciales del año 2017, con una meta establecida de incorporación de 387,000 adultos mayores para final del 2020.

Al 31 de octubre de este año se han incorporado 140,420 adultos mayores a quienes se le han garantizado atenciones personalizadas, basadas en Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades, con una Integración a Programas de Políticas Públicas Sociales, así como evaluaciones medicas de las diferentes especialidades desde Geriátría, Psiquiatría, Fisiatría, Odontología, hasta Visitas Domiciliarias, Centros de Cuido Diurnos y Permanentes. Todo esto con el fin de potenciar el bienestar y la calidad de vida con miras a postergar discapacidad y Mejorar la Calidad de Vida.

A continuación, un resumen de las Metas Presidenciales:

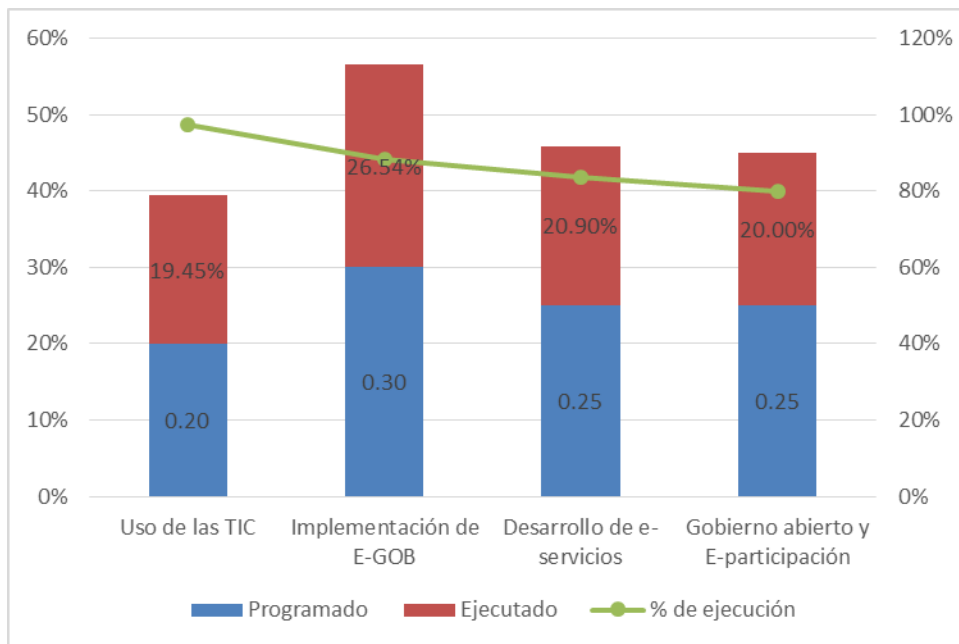
METAS PRESIDENCIALES INSTITUCIONALES	META 2019	EJECUCIÓN A OCTUBRE 2019	% EJECUCIÓN DEL AÑO 2019
Inclusión de afiliados en Programa de prevención de cáncer cérvico-uterino y mama.	335,000	400,602	120%
Implementar planes especiales de seguro de salud para pensionados.	-	0	No se han asignado metas para el 2019, por lo que no se calcula la ejecución
	-	0	
	-	0	
Alcanzar afiliación de dependientes en el Régimen Subsidiado.	0.49	0.38	78%
Incorporación al régimen subsidiado de personas que viven con discapacidad.	6,000	307	5%
Incorporación de afiliados con enfermedades crónicas no transmisibles en programa de seguimiento.	150,000	187,653	125%
Inclusión afiliados RS en Programa de dispensación de medicamentos en Farmacias del Pueblo y UNAPs.	125,000	172,711	138%
Implementación de programa de prevención y control a la enfermedad Renal Crónica.	1,400	1,668	119%
Implementar El Programa "SeNaSa Cuida de Ti".	200,000	151,797	76%

ii. Índice de Uso de las TIC e Implementación del Gobierno

Electrónico

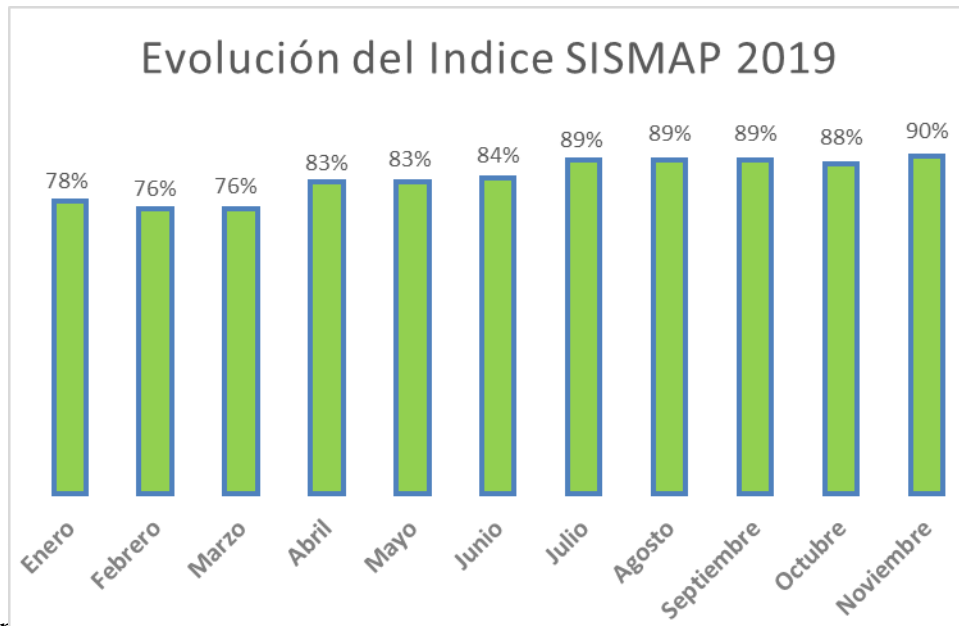
En el Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE), SeNaSa cerró en el mes de septiembre un nivel de 87 %, ubicando a la institución en la posición 41 de 282 entidades incluidas en la escala elaborada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

A continuación el avance del ITICGE por componente:

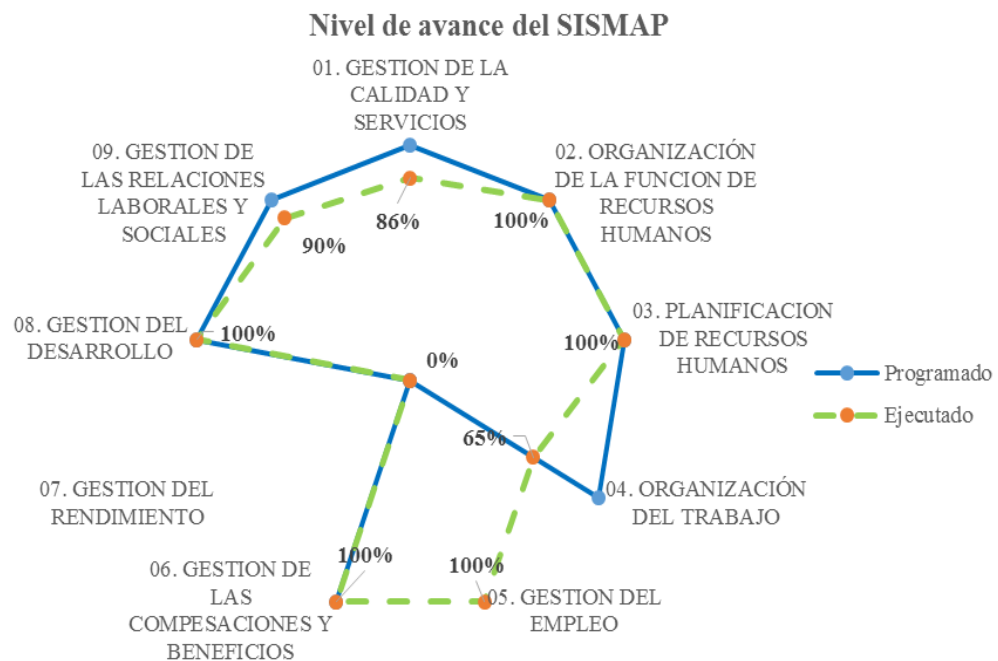


iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

En la implementación de la V2.0 del SISMAP en el mes de abril 2018, la institución descendió a un 16 %; mientras que al cierre del mes de noviembre 2019 de una puntuación de 90% en la posición 41 de 186 instituciones.



de la función de Recursos Humanos, Planificación de Recursos Humanos, Gestión del Empleo, Gestión de las Compensaciones y Beneficios y Gestión del Desarrollo, con 100%.



0

gros Gestión Administración Pública (SISMAP).

A) Planificación de RR. HH.

La planificación operativa de la Gerencia de Gestión Humana para el año 2019 abocó sus esfuerzos en 4 resultados de gestión, buscando con esto de disponer de un capital humano idóneo, competente y motivado. Los resultados fueron:

- i. Aumentadas y fortalecidas las competencias de los servidores públicos de la Institución.
- ii. Aumentada la satisfacción laboral y compromiso con la Institución.
- iii. Fortalecida la Evaluación de Desempeño y Cultura de Servicio.
- iv. Promovida y gestionada la salud ocupacional de los servicios públicos de la institución.

B) Criterio “Gestión del Empleo”

Hemos logrado fortalecer nuestra estructura, a través de la mejora de procesos y la incorporación de nuevo personal, cerrando el 2018 con un total de 1,328 colaboradores fijos.

En 2019, ingresaron 234 colaboradores por reclutamiento externo y fueron realizadas 124 promociones a posiciones de mayor nivel. Del mismo modo, se produjo un total de 92 salidas de personal, de las cuales 58 fueron voluntarias y 34 involuntarias.

Durante el año 2019, el Seguro Nacional de Salud presentó un índice de rotación de personal de 13 %, lo que indica que tenemos una elevada permanencia de colaboradores en la Institución.

C) Criterio “Gestión del Rendimiento”

SeNaSa cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño en su plataforma tecnológica. Disponemos de una herramienta que considera competencias diferentes para cada grupo ocupacional con el que contamos en la institución.

En el 2019 las herramientas de evaluación de asignación de indicadores y Evaluación de Desempeño fueron fortalecidas para el fácil manejo de los usuarios. Las nuevas herramientas fueron socializadas con los niveles de supervisión logrando que los acuerdos de desempeño y las evaluaciones fueran realizadas en el tiempo establecido por Gestión Humana.

Así mismo, en el 2019 continuamos realizando Acuerdos de Mejora para los colaboradores cuyo desempeño se vio afectado por baja productividad, disciplina, incumplimiento de políticas internas, entre otros.

Fueron realizados 41 planes de mejora, de los cuales fueron terminados 38, representando un 92%, y donde se establecieron los objetivos a ser alcanzados y verificación periódica de los avances obtenidos, permitiendo que el 49% resultara con buenos niveles de avance, 27% fueran desestimados (por salida del colaborador o su supervisor), el 7.3% fueron renovados, 5% corresponde a los traslados y en proceso de verificación, y el 5% restante fue separado de la Institución porque no se evidenciaron niveles de avance en durante el periodo del acuerdo. A fin de fortalecer la cultura de servicio, en enero de 2018 fue realizado el 3er. Monitoreo de Cliente Invisible, para validar que los colaboradores cumplen con los protocolos de servicio establecidos. Quienes resultaron con un bajo

porcentaje de cumplimiento participaron en Planes de Desarrollo Individual, con el objetivo de mejorar los indicadores en los que mostraron debilidad.

D) Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional

La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional contribuye al mejoramiento de la salud de los trabajadores y las trabajadoras en el ámbito laboral, mediante las acciones de evaluación, vigilancia y control, colaborando con la entrega de información sanitaria y enfatizando nuestras acciones en la promoción de la prevención, en relación a los accidentes y enfermedades de origen laboral, así mismo se encarga de velar para que la Institución provea espacios de trabajo adecuados que permitan a los colaboradores alcanzar su máximo nivel de desempeño dentro de un ambiente saludable.

Durante el 2019 la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional fueron realizadas visitas a las 21 oficinas a nivel nacional, para realizar el levantamiento de los riesgos en esta materia. Los riesgos identificados de alto impacto fueron reportados al área correspondiente y corregidos de manera inmediata y los de impacto medio y bajo fueron también notificados a las áreas correspondientes para ser integradas sus correcciones a los planes de trabajo de estas.

Desde el 2018 contamos con una empresa contratada para prestar servicios psicológicos a nuestros colaboradores, con la finalidad de poder brindarles un balance vida/ trabajo, y debido a la buena acogida y resultados acertados de esta iniciativa, dicho contrato fue renovado en este año 2019, siendo beneficiados 273 colaboradores desde su implementación, de los cuales tenemos evidencia de resultados positivos en el cambio de

estilo de vida laboral y personal que han sido atendidos oportunamente, presentando comportamientos de mayor estabilidad emocional, manejo de conflictos, manejo de estrés, entre otros.

Disponemos de dos médicos que realizan funciones de asistencia primaria, dan seguimiento a las licencias médicas del personal para determinar aquellas que puedan presentar algún defecto de forma o contenido. Se refirieron a realizar segundas opiniones médicas, en centro médico concertado, a colaboradores con licencias recurrentes o con patologías dudosamente diagnosticadas.

Se renovó contrato con un laboratorio médico con el objetivo de realizar analíticas y otras pruebas diagnósticas al personal de nuevo ingreso y al personal priorizado con características especiales en su puesto de trabajo.

Se fortaleció también el banco de sangre en colaboración con la Cruz Roja Dominicana para dar apoyo oportuno a los colaboradores y sus familiares cuando estos requieran de sangre para sus intervenciones quirúrgicas y/o emergencias, siendo beneficiados hasta el momento 45 colaboradores.

La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional con la intención de fomentar la buena salud de nuestros colaboradores y brindarles informaciones importantes sobre los diferentes temas concernientes a su bienestar, a lo largo del 2019 realizó jornadas de: sonomamografías, donación de sangre, toma de presión arterial, toma de PSA, salud reproductiva y salud visual. También fue realizado con éxito el primer programa de

control de peso “Cambia tu estilo de vida” en el cual 50 colaboradores aceptaron el reto de aprender un estilo de vida saludable, en el cual recibieron orientaciones sobre la buena alimentación, nutrición y realización de actividad física para conseguir sus objetivos.

E) Criterio “Gestión de la Compensación”

Durante el 2019, fue reestructurada la unidad de Compensación y Beneficios, incorporando un nuevo analista y asignando un Coordinador con la finalidad de continuar realizando una gestión oportuna de los pagos regulares institucionales, solicitudes de préstamos de “Empleado Feliz”, pertinente actualización de las novedades de nómina incluyendo ingresos, salidas, ascensos y traslados, efectiva gestión de pago a proveedores, manejo de la plataforma Fripick, entre otros.

F) Criterio “Gestión del Desarrollo”.

El Plan de Capacitación 2019 de SeNaSa fue diseñado producto del ejercicio realizado con las áreas para la detección de necesidades de capacitación, el mismo responde a la obtención de nuevos conocimientos, desarrollo de competencias y actitudes para enfrentar los retos de la institución.

La inversión en capacitación en 2019 asciende a RD\$ 195,000,000.00. Ir a ANEXO IV.

Los siguientes programas fueron desarrollados de manera permanente en la institución con el objetivo de fortalecer las competencias de los colaboradores

Los siguientes programas son impartidos por facilitadores internos de manera permanente en la institución con el objetivo de fortalecer las competencias de los colaboradores, en el año 2019 detallamos lo alcanzado en cada uno de ellos:

- **Diplomado en Seguridad Social**

Desarrollamos 6 diplomados en Seguridad Social donde se impactó a 191 colaboradores, empoderándolos de la Ley 87-01, sus reglamentos y normativas para brindar un servicio de calidad y excelencia a cada uno de nuestros afiliados y usuarios.

- **Excel**

Capacitamos a 101 colaboradores en Excel básico, intermedio y avanzado, herramienta de gran utilidad en el desempeño de nuestros colaboradores de las diferentes gerencias y oficinas.

- **Auditoria Medica**

Capacitamos 78 auditores médicos en dos grupos en esta primera edición del Diplomado de Auditoria Medica que además cuenta con el aval de la Universidad Católica de Santo Domingo. El programa fue diseñado totalmente enfocado a las necesidades de la Institución y utilizando las técnicas de estudios de casos, incorporando casos reales del quehacer de los auditores. Conto con una práctica final para la validar lo asimilado de los temas abordados.

- **Postgrados**

En el 2019 continuamos otorgando los fondos para Programa de Becas para Postgrados y Maestrías como estímulo para su desarrollo profesional, y en esta ocasión fueron favorecidos 19 colaboradores con esta iniciativa.

G) Criterio “Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales”

Con la finalidad continuar aumentando la satisfacción de los colaboradores y contribuir con la mejora del clima laboral de la Institución, durante el primer trimestre del año fueron socializados los resultados de la encuesta aplicada a finales del año 2018 de Compromiso y Clima Organizacional, y adicionalmente se realizaron 13 grupos de enfoque en diferentes áreas de la institución para profundizar en los resultados obtenidos, con el objetivo de diseñar los planes de acción correspondientes.

A raíz de estos hallazgos, fueron elaborados 16 planes de acción, que corresponden a diferentes gerencias, además de un plan de acción general para tratar temas de índole institucional, con un total de 133 acciones. Al mes de octubre 2019, el estatus de estas acciones era de 16% finalizadas, 19% en proceso, 47% en tiempo, 16% pendiente y 2% desestimadas.

Asimismo, durante el año 2019 fueron realizados 2 estudios focalizados de clima laboral en diferentes áreas de la institución, con el objetivo de realizar acercamientos con los colaboradores e identificar oportunidades de mejora. Ante los hallazgos de estos grupos de enfoque fueron implementadas acciones para la solución de los mismos.

Adicionalmente, para apoyar la gestión del clima, fueron realizadas algunas actividades de integración a nivel institucional, con el objetivo de que los colaboradores puedan socializar y compartir. Entre las actividades realizadas fueron la Celebración del Día de las Madres y de los Padres, Celebración del 17 Aniversario de SeNaSa, Bienvenida de la Navidad y el Encuentro de Fin de Año.

Durante el 2019 continuamos las actividades que acostumbramos realizar con el objetivo de integrar a los colaboradores. De estas podemos destacar: Almuerzo por la Celebración del Día de las Secretarias, Día de San Valentín, Actividad para hijos de 2 a 12 años de Colaboradores, Programa “Mi Verano en SeNaSa”, Talento SeNaSa 2019, Bienvenida Temporada Béisbol Invernal 2019, Bienvenida de la Navidad, Actividad por el Mes de la Familia.

Por otra parte, la institución desarrolla cada año un Encuentro Navideño, en el cual se reúnen todos los colaboradores a nivel nacional, con el objetivo de fortalecer las relaciones interpersonales entre ellos, y donde tienen la oportunidad de compartir y celebrar.

Con el objetivo de reconocer el esfuerzo y buena labor de nuestro personal, se realizó, como de costumbre el reconocimiento a los colaboradores destacados cada trimestre dentro de las diferentes gerencias con un total de 176 reconocidos; así como también fueron premiados 51 colaboradores destacados del año y 32 colaboradores fueron agasajados por su trayectoria en la institución.

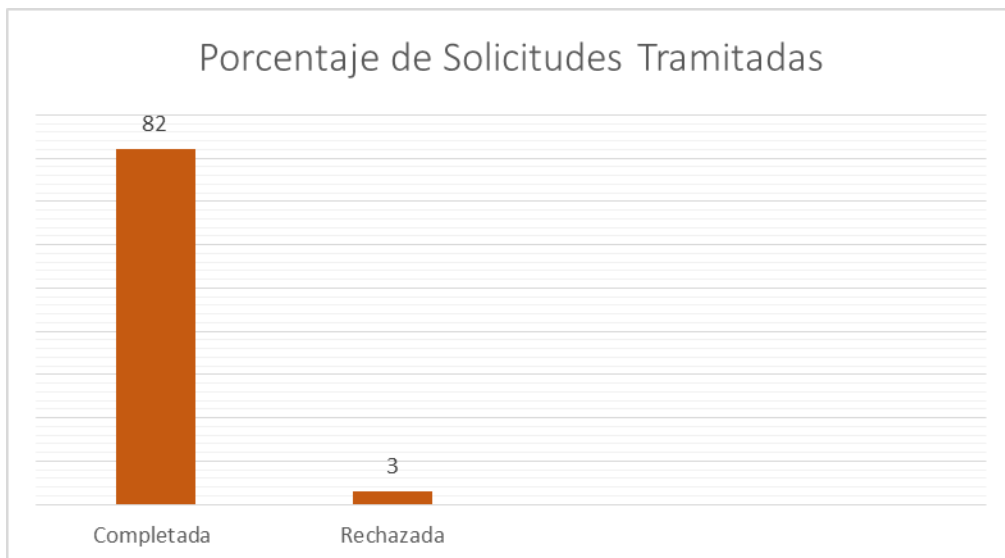
Este año 2019 fue contemplado el Programa Hogar Seguro, en el cual el Seguro Nacional de Salud mediante un acuerdo con el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) patrocina la adecuación o construcción de la viviendas de colaboradores de escasos recursos, para seleccionar los 24 agraciados, se definieron unos criterios de selección en los que se contemplaban el desempeño, el historial disciplinario, las condiciones de la vivienda y los ingresos percibidos por el colaborador. Fue conformado un Comité de Evaluador y ya se han iniciado las labores de intervención de las viviendas y se concluirán a principios del próximo año.

2. Perspectiva Operativa

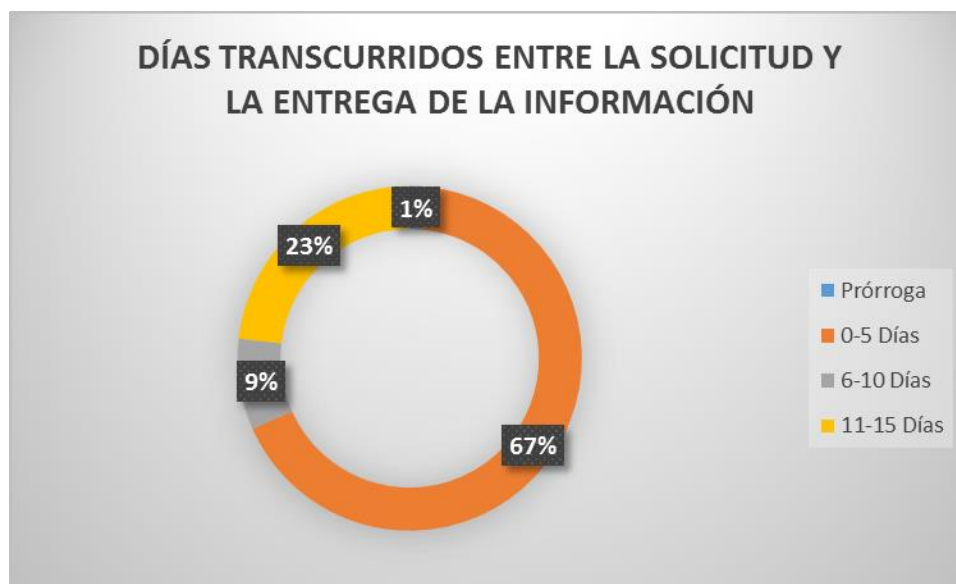
i. Índice de Transparencia

Solicitudes de información

Las informaciones solicitadas, canalizadas y respondidas desde enero del presente año a la fecha, son de 85; las cuales se han respondido dentro del plazo legal establecido, cumpliendo así con los límites de tiempos establecidos para entregar la información, el cual estipula un máximo de 15 días laborales.

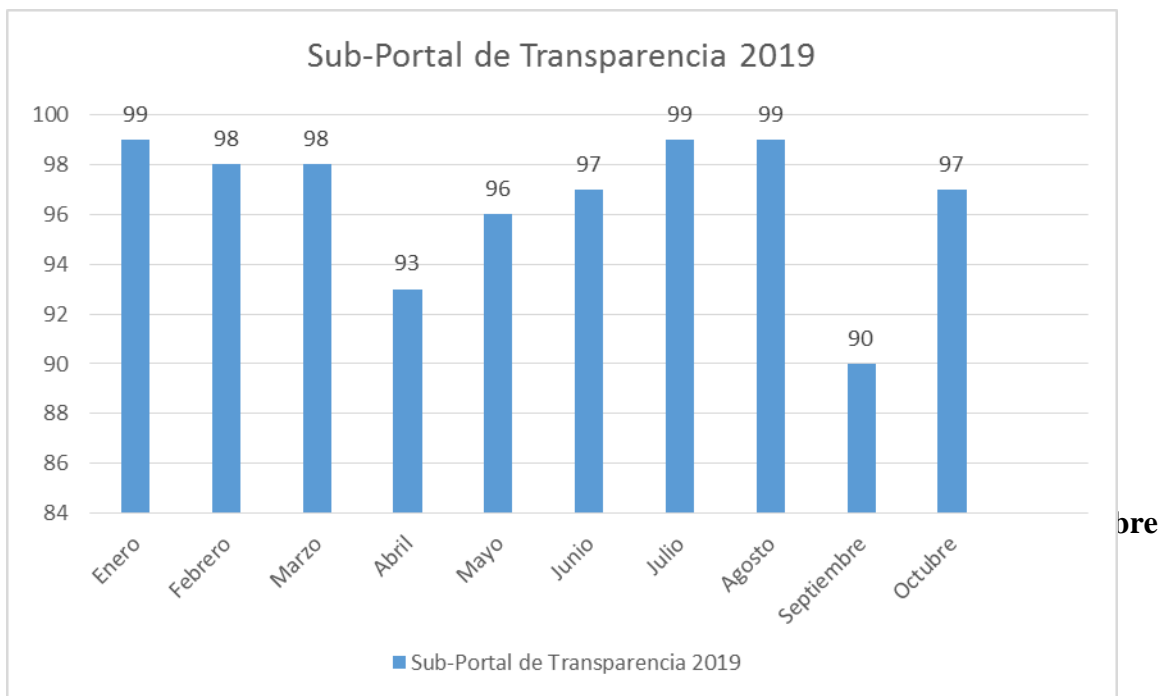


La Oficina de Acceso a la Información tiene la función de tramitar las solicitudes de información pública y entregar la información completada, veraz, adecuada y oportunamente. Para ellos la Ley No. 200-04 establece en su artículo 8 que las solicitudes deberán ser respondidas dentro de los 15 días hábiles, prorrogables hasta 10 días adicionales.



Sub-Portal de Transparencia

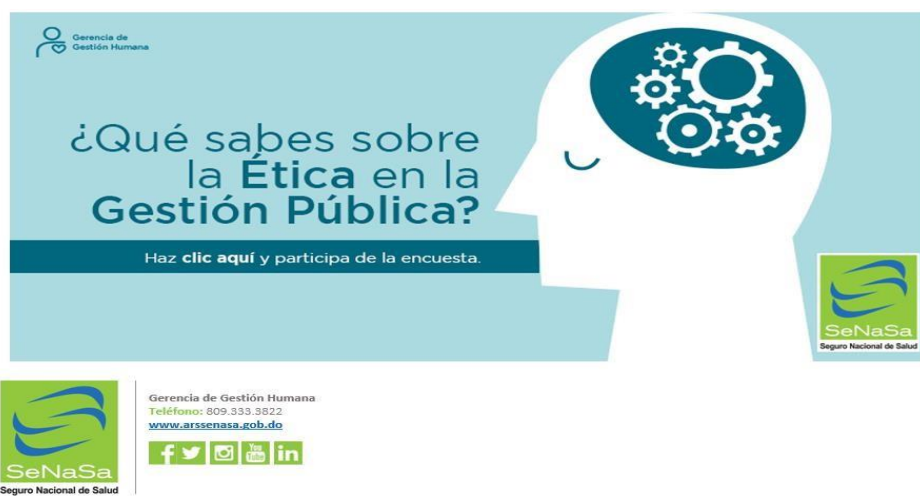
En cumplimiento a la Resolución 1/18 Sobre Políticas de Estandarización de Portales de Transparencia, la Oficina de Libre Acceso a la Información ha ido en consonancia con las disposiciones de estandarización del portal de transparencia de este Ministerio, garantizando al ciudadano tener en línea las informaciones competentes de manera actualizada e inmediata.



Fueron recogidas mediante dos jornadas de clasificación de la información, todas las informaciones sensibles de la institución, redactando los actos administrativos de clasificación correspondiente, en cumplimiento de lo que establece la Ley 200-04.

Gestión de la Comisión de Ética Pública CEP

Aplicar encuestas para medir el conocimiento de los servidores públicos en la institución sobre temas relacionados a la ética, integridad, transparencia y prácticas anti-corrupción..



En el trimestre enero-marzo, en fecha 6 de marzo, fue impartida la charla “Los delitos de corrupción tipificados en la ley dominicana”, a cargo del Procurador Fiscal Mag. Wagner Cubilete, quien pertenece a la Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA), de la Procuraduría General de la República Dominicana, con la colaboración de la Escuela Nacional del Ministerio Público.

Con esta capacitación la CEP promueve el apego a los principios de la buena administración pública y una cultura ética y transparente en la institución, fue impartida al personal de las Gerencias de Administrativa, Financiera, Afiliación y Servicios de Salud.

Para el trimestre abril-junio del 2019, de acuerdo al Plan de Trabajo de la CEP SeNaSa, tenían a su cargo la realización de las siguientes actividades:

- Sensibilizar a los servidores públicos a través de charlas, talleres, cine fórums, seminarios, entre otras actividades; sobre temas relacionados a la ética en la función pública (ver catálogo de temas de la DIGEIG).

Elecciones Miembros del Comité de Ética 2019-2021

La Oficina de Acceso a la Información junto con el Comité Electoral, organizaron el proceso de las elecciones según el cronograma establecido por la DIGEIG, llevando a realizar unas votaciones satisfactorias en donde un total de 591 colaboradores votaron en nuestro edificio Sede, Plaza Naco y Edificio Naco en fecha del 6 de septiembre.

Charlas de Sensibilización

En el primer trimestre la OAI, impartió charlas de sensibilización a ciudadanos en diferentes centros educativos. Abarcando 124 sensibilizados en materia de transparencia, gobierno abierto y rendición de cuenta.

En este segundo trimestre la OAI, impartió charlas de sensibilización a ciudadanos en dos centros educativos ubicados en Monte Plata en materia de transparencia, gobierno abierto y rendición de cuenta, estos centros fueron Liceo Madre Ascensión Nicol y el Politécnico Ciudad del Conocimiento.

En este tercer trimestre la OAI, impartió charlas de sensibilización a ciudadanos en dos centros educativos en materia de transparencia, gobierno abierto y rendición de cuenta, estos centros fueron Escuela Francisco Javier Billini y Escuela Tulio Manuel Castero.

Fue impartida por el Lic. Rafael Basora, de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, la charla sobre Conflictos de Interés, ¿Cómo detectarlos?, donde participaron un total de 60 servidores públicos, de las Gerencias Administrativas, Gestión Humana, Servicios de Salud, Consultoría Jurídica, Oficina de Estudios

Actuariales, Oficina de Fiscalización, Gerencia Financiera, Gerencia de Afiliación y de las Oficinas Regionales de Santo Domingo Este y Santo Domingo Norte.

Actividad de promoción interna de una cultura de transparencia en SeNaSa

Charla Protección de Datos Personales

En este periodo fue realizada una actividad de promoción interna de una cultura de transparencia en SeNaSa, la cual consistió en una charla “Sobre Protección de Datos Personales y Libre Acceso a la Información”, impartida por un representante de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Igualmente recibimos la visita de 30 estudiantes sobresalientes de la Escuela Nacional Arte y Oficios para la actividad “Radiografía SeNaSa”, donde fueron sensibilizados sobre la Ley 200-04 Sobre Libre Acceso a la Información, luego realizaron un recorrido por las instalaciones del Edificio Principal de SeNaSa.

Semana de la Transparencia

La semana de la transparencia es celebrada en la última semana de septiembre de cada año, designando el 29 de septiembre como el día del “Derecho a Saber”. La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) como órgano rector de la transparencia realiza actividades para celebrar la semana de la transparencia, dentro de esas actividades la OAI tuvo participación en las siguientes:

1. Charla de sensibilización sobre transparencia en el Centro Educativo Juan Pablo Duarte.

El 26 de septiembre de 2019 se realizó una charla a 47 estudiantes de la Escuela Francisco Javier Billini, con motivo a la celebración de la semana de la transparencia se trataron temas tales como, libre acceso a la información, la 200-04, el portal de transparencia entre otros.

2. Conferencias de Ética y Transparencia en la Finanzas Públicas

Conferencia magistral que se realiza en el marco del Día Internacional del Derecho a Saber, con el objetivo de que los servidores publico conozcan la importancia de respetar las finanzas del Estado y se empoderen de sus derechos.

3. Conferencia de Ética y Transparencia en la Finanzas Públicas

4. Caminata “Yo Camino por la Transparencia”

Inducción Colaboradores Nuevo Ingreso

Desde enero hasta diciembre, la Oficina de Libre Acceso a la Información participa en las jornadas de inducción establecidas para los nuevos colaboradores, donde se establece la importancia de la OAI, conocer el Portal de Transparencia, importancia del manejo de las informaciones sensibles de la institución e importancia del Código Ético institucional.

Contribuciones a la Iniciativa de Gobierno Abierto durante el período

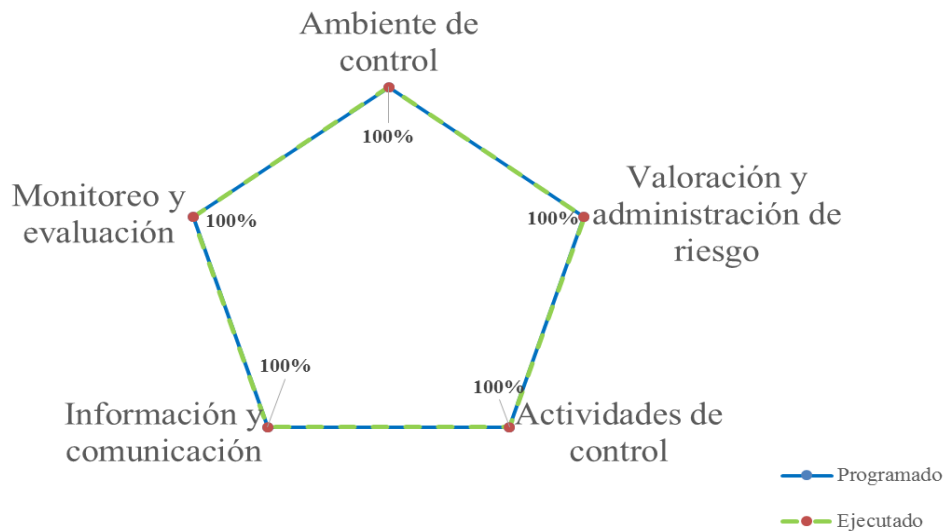
A la fecha de noviembre de 2019 el Seguro Nacional de Salud, alcanzó la posición No. 41 entre 258 instituciones que participaron en el Ranking evaluado por la OPTIC el SISTICGE, alcanzando una puntuación de 86.89.

ii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

El grado de implementación de la NOBACI posiciona a la institución en un nivel satisfactorio, al obtener un 100 % a octubre 2019.

En todos los componentes de la NOBACI, SeNaSa obtuvo el 100 % de implementación: Monitoreo y Evaluación, Ambiente de Control, Valoración y Administración de Riesgos e Información y Comunicación.

Nivel de Implementación de NOBACI



iii. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

- **Umbral del 2018 publicados por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)**

Indicador de Contrataciones Públicas en un **94%**.

En enero de 2019, la DGCP publicó su primera política normativa de Compras y Contrataciones Públicas para todo el año: la Resolución No. 01-2019. Por medio de ésta, se estipulan los umbrales que limitan los distintos procesos posibles y su respectivo procedimiento, de acuerdo al monto involucrado en la adquisición deseada, y en pos de respetar los principios de economía, transparencia y competencia.

Anexo cuadro detallado del umbral.

Modalidad	Bienes	Servicios	Obras	Concesiones	
Licitación Pública	RD\$ 3,879,255.00	RD\$ 3,879,255.00	RD\$ 334,810,748.00	Siempre	Desde
Licitación Restringida	RD\$ 3,825,315.00	RD\$ 3,825,315.00	RD\$ 150,310,455.00	No aplica	Desde
	RD\$ 3,879,255.00	RD\$ 3,879,255.00	RD\$ 334,810,748.00		Hasta
Sorteo de Obras	No aplica	No aplica	RD\$ 90,186,273.00	No aplica	Desde
			RD\$ 150,310,455.00		Hasta
Comparación de Precios	RD\$ 901,863.00	RD\$ 901,863.00	RD\$ 24,049,673.00	No aplica	Desde
	RD\$ 3,825,315.00	RD\$ 3,825,315.00	RD\$ 90,186,273.00		Hasta
Compras Menores	RD\$ 120,284.00	RD\$ 120,284.00	No aplica	No aplica	Desde
	RD\$ 901,863.00	RD\$ 901,863.00			Hasta

- **Procedimientos realizados en este período.**

Hasta el mes de noviembre del 2019 se realizaron compras por distintos tipos de procedimientos:

- 1)- Compra Menor

- 2)- Compra por Debajo del Umbral
- 3)- Comparación de Precios
- 4)- Licitación Pública Nacional
- 5)- Procedimiento de Excepción por “Proveedor Único

De los cuales se condujeron por el Comité de Compras y Contrataciones de esta institución:

- Siete (7) mediante Licitación Pública Nacional
- Uno (1) mediante Licitación Pública Nacional exclusiva para MIPYMES
- Cuatro (4) mediante Comparación de Precios
- Cinco (5) mediante Comparación de Precios exclusiva para MIPYMES
- Cinco (5) mediante Excepción por Proveedor Único

Los demás procesos fueron conducidos por el Departamento de Compras de los cuales se realizaron

- Veintinueve (29) Compras Menores
- Cinco (5) Compras Menores exclusiva para MIPYMES
- Doce (12) Compras Debajo del Umbral
- Tres (3) Compras Debajo del Umbral exclusiva para MIPYMES

Ir a ANEXO V.

En 2019, se trabajó con el indicador de tiempo en el ciclo compras, en el cual para cada modalidad está estipulado, como son:

Modalidad de compra	Tiempo estipulado	Resultado obtenido
Compra por Debajo del Umbral Mínimo	15	10
Compra Menor	25	20
Comparación de Precios	45	58
Licitación Pública Nacional	80	74

* Tiempo establecido en días laborables

▪ **Logros relevantes de la gestión**

100% cumplimiento con las normas y procedimientos de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones con Modificaciones de la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12.

Este nivel de cumplimiento se ha logrado:

- Continuidad de la instrumentación de procesos de compras a partir de planes anuales de compras y contrataciones (PACC) (años 2018 y 2019).
- La agrupación de las compras trimestralmente, en respuesta al PACC institucional evitando con esto la realización de compras fuera de las programaciones presupuestarias e incurrir en fraccionamientos.
- Instrumentación de los procesos de compra, respetando los umbrales aprobados y difundidos para cada año, por el órgano rector: compras por debajo del umbral, compras menores, comparaciones de precio, licitaciones públicas y procesos de excepción.

- Utilización de los portales institucionales: tanto la página WEB de la institución, como el Portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP); recibiendo en el mes de octubre 2018, el cese de acompañamiento en el uso del Portal Transaccional por la madurez exhibida y demostrada en el uso de la herramienta durante el periodo de implementación.
- Afianzamos el indicador de Contrataciones Públicas que mide los sub-indicadores de: Planificación de Compras, Publicación de Procesos, Gestión de Procesos, Administración de Contratos y Compras a MIPYMES y MIPYME mujeres obteniendo una puntuación de 94.38 en el tercer trimestre del 2019.
- Reajuste salarial y cambio de designación de los colaboradores del departamento de compras de Auxiliares a Técnicos de Compras.
- Mejoras de las competencias técnicas y dominio en la Contrataciones Públicas Dominicana a los Técnicos de Compras y a nuestro banco de Peritos.
- Evaluaciones y reevaluaciones de proveedores en los tiempos establecidos por la Política norma ISO 9001:2015 siendo evaluado 84 proveedores este 2019 con un comparativo al año 2018 de 53.
- Cabal cumplimiento de todas las disposiciones legales notificadas por el órgano rector.
- Fortalecimiento de los Sistemas de Seguridad.
- Eficientización del gasto administrativo mediante el control en el uso de los recursos.
- Adquisición de nuevas flotillas vehicular para el fortalecimiento de la capacidad resolutoria de las diferentes áreas de la institución.

- Tercerización de los procesos de la Unidad de Gestión Documental.
- Cumplimiento de lo establecido en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de la GADM de la cual estamos certificados.
- Actualización de políticas, implementación de mejoras y creación de manuales de procedimientos del Departamento de Compras, Servicios Generales y proyectos de infraestructura física.
- Adecuación de nuestro moderno centro de servicios a usuarios.

V. Auditorías y Declaraciones Juradas

Cada año, la institución realiza una auditoría financiera. Para ello utiliza los servicios de una empresa externa. Además en el mes de octubre la SISALRIL realizó la auditoría anual previamente programada.

En nuestra web www.arssenasa.gob.do, específicamente en el portal de “Transparencia” están publicadas todas las Declaraciones Juradas de la institución. Entre los acápite se encuentran: Presupuesto, Recursos Humanos, Beneficiarios de Asistencia Social, Compras y Contrataciones, Proyectos y Programas, Finanzas, Publicación en el Portal de Datos Abiertos y Comisión de Ética Pública CEP.

3. Perspectiva de los Usuarios

iv. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

El servicio 311, como herramienta provista por el gobierno, puede ser utilizada por los ciudadanos para reportar denuncias en cualquier momento quejas o reclamaciones, las cuales serán verificadas y fiscalizadas con energía, respondiendo a todo ciudadano que utiliza esta vía para denunciar o demandar información.

- Durante el primer trimestre se registraron 4 casos en el Sistema de los cuales tenemos 1 reclamación, 1 sugerencia y 2 quejas.
- En el segundo trimestre se registraron 4 casos en el Sistema 311, 1 reclamación, 2 quejas y 1 sugerencia.
- Para el tercer trimestre se registraron 8 casos en el Sistema 311, de los cuales tenemos 5 reclamaciones y 3 quejas.
- Para el cuarto trimestre se registraron 1 caso en el Sistema 311 correspondiente a 1 queja.

Todas respondidas dentro del plazo legal de 15 días ordinarios.

a) Otras acciones desarrolladas

Gestión de la Calidad

En Julio del 2019 se realizó la auditoria de seguimiento para la certificación de la Norma ISO 9001:2015.

Luego del informe de auditoría de Sistemas de Gestión, realizado por ICONTEC, se pueden citar los siguientes hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos:

- La infraestructura física de las sedes visitadas, el diseño de los espacios y la organización, con lo cual han logrado asegurar un mejor ambiente para la operación de los procesos y mejorar la satisfacción de los usuarios frente a la percepción de comodidad y seguridad.
- La implementación de las Tecnologías en Sistema de Información, como el software para el sistema de gestión de la calidad, con el cual lograr ser más eficientes en las actividades, controlar los reprocesos o salidas no conformes y mejorar la oportunidad en la información para la toma de decisiones.
- Los avances en el seguimiento y control de los procesos, las herramientas utilizadas y el conocimiento del sistema por parte de los colaboradores, esto ha permitido la mejora continua en búsqueda del logro de los objetivos planificados teniendo como eje central los afiliados.

Certificaciones y capacitaciones

- Contamos con 33 colaboradores certificados en la Norma ISO 9001:2015 como auditores internos.

Durante el año 2019 el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) continúa desarrollando la estrategia de excelencia en el servicio, cuyo objetivo principal es fortalecer la calidad de los servicios desde las distintas áreas de la institución, estableciendo protocolos y estándares de servicio, desarrollando programas y talleres de

capacitación, así como también implementando un permanente sistema de monitoreo que verifique la calidad de los servicios ofrecidos en la institución.

Durante el año 2019 las encuestas de medición de la satisfacción de la calidad de los servicios brindados fueron los siguientes:

- 1 Encuesta de satisfacción a servicios de alto costo.
- 2 Encuestas de afiliados traspasados a otra ARS.
- 1 Encuesta de satisfacción de Prestadores de Servicios de Salud.
- 1 Encuesta de satisfacción global de los servicios misionales con afiliados de los regímenes Contributivo, Subsidiado, Pensionados y Jubilados, incluyendo Policías y Militares
- 5 Encuestas electrónicas de satisfacción con los servicios internos. Gerencias de: Administración, Gestión Humana, Tecnología de la Información, Financiera, Comunicación Estratégica y la Oficina de Libre Acceso a la Información.
- 2 Encuestas de satisfacción para Carta Compromiso al Ciudadano.
- 1 Encuesta de impacto de SeNaSa en la sociedad.

De manera general, el nivel de satisfacción en la encuesta global de los servicios alcanzó un **99.44%** de satisfacción general.

Tecnología de la Información

Implementación Sistema Operativo de Afiliación SOA

Esta nueva herramienta desarrollada con una visión integrada sobre los servicios de afiliaciones, traspasos de afiliados y novedades, representa un avance sustancial sobre el tiempo de los procesos, la eficiencia en nuestros servicios y las operaciones que ofrecemos, logrando una integración de interoperabilidad con la nueva plataforma de UNISIGMA puesta en operación por UNIPAGO, con este nuevo sistema, estamos fortaleciendo nuestra capacidades de ser más ágiles, flexibles y eficiente en la gestión hacia los afiliados.

Implementación de la Herramienta para el manejo de las relaciones con los Afiliados, Clientes y Usuarios / CRM.

Fue implementada en todos los canales de contacto con los afiliados, usuarios y prestadores la herramienta de CRM, que nos brinda un mayor nivel de atención y seguimiento a las necesidades expuesta por nuestros ciudadanos, lo que nos permite ofrecer respuestas oportunas y seguimiento especializado en cada caso atendidos, incrementando así los niveles satisfacción de nuestros servicios hacia todos nuestros afiliados y relacionados y prestadores.

Implementación del Sitio Alternativo de Procesamiento de datos de SeNasa.

Como parte del proceso de mejora continua y fortalecimiento de la plataforma tecnológica, se completó en el mes de noviembre 2019 la migración de nuestras operaciones de producción hacia un data center localizado en el sitio alternativo del NAP del

Caribe. Este Datacenter ofrece a SeNaSa un ambiente diseñado con los más altos estándares de la industria, con alta disponibilidad, redundancia y mayor estabilidad de todos nuestros servicios considerados de misión crítica, reduciendo así los riesgos identificados en nuestro plan de contingencia y continuidad de negocios.

Canales Alternos de Autorizaciones Médicas

SeNaSa, pone a la disposición de los Prestadores de Servicios de Salud varias vías y canales para realizar autorizaciones médicas mediante el sistema automatizado de llamadas y los sistemas web desarrollados e instalados directamente a los prestadores, los cuales permiten de manera más eficiente y oportuna autorizar los servicios de salud requeridos por nuestros afiliados.

Kiosco de Autoservicios

Los Kioscos de autoservicios colocados en diferentes puntos del país sirven de apoyo para que servicios requeridos por los afiliados a nivel de información y consulta sean auto generados y sin la necesidad de esperar un representante o esperar turnos.

Programas de Responsabilidad Social Institucional

SeNaSa avocada en aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en este año se están desarrollando programas que aportan al bienestar de nuestra sociedad y colaboradores internos.

Algunos programas en desarrollo:

- 1- “Energía Limpia”: Promover una cultura institucional de uso de energía de fuentes naturales, excluyendo prácticas contaminantes del medio ambiente. Aporta al ODS #7.
- 2- “SeNaSa Para Todos”: Brindar apoyo a grupos poblacionales vulnerables para su integración a la sociedad y contribuir a la implementación de políticas públicas de igualdad de oportunidades, además de abordar el acceso a espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles para personas con algún tipo de discapacidad, con una inversión de RD\$8,077,230.00. Aporta a los ODS #8, 9, 11 y 16.
- 3- “SeNaSa Verde”: Procura educar y sensibilizar sobre la capacidad humana e institucional para la mitigación del cambio climático, así como a trabajar por una infraestructura energética y tecnológica limpia, con una inversión de RD\$1,072,040.00. Aporta a los ODS #6, 7, 12, 13, 14 y 15.

V. Gestión Interna

a) Desempeño Financiero

Asignación del presupuesto del período: metas de producción a lograr

La cantidad de afiliados al durante al cierre de diciembre 2018 fue una cartera de afiliados de 4,744,715 como línea basal, de los cuales 1,028,827 correspondían al Régimen Contributivo, 3,624,308 del Subsidiado y 91,580 en otros planes. El presupuesto asignado para el 2019 fue de **RD\$24,467,255,239.32** de los cuales el **86.74%** se destinó al gasto en salud, garantizando la cobertura a nuestros afiliados. **5.01%** para remuneraciones y contribuciones, **3.96%** para contratación de servicios,

0.14% para ayudas y donaciones, 0.97% para infraestructura e inversión, 0.68% para otros gastos y 2.49% para aplicaciones financieras.

DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTO 2019		
Rubro	Presupuestado	Porcentaje
Gasto en salud	21,222,999,672.00	86.74%
Remuneraciones y Contribuciones	1,224,674,748.72	5.01%
Contratación de servicios	969,620,541.78	3.96%
Aplicaciones Financieras	610,235,076.00	2.49%
Infraestructura e inversión	237,457,726.46	0.97%
Otros gastos	166,981,834.36	0.68%
Ayudas y donaciones	35,285,640.00	0.14%
Total general	24,467,255,239.32	100.00%

Ejecución Presupuestaria del Período/metas de producción logradas

Al 31 de octubre del 2019 se ejecutó aproximadamente RD\$21,443,549,494.48 del presupuesto, para una ejecución de un **87.64%**.

EJECUCIÓN PRESUPUESTO 2019			
Grupo	Presupuestado	Monto ejecutado	Porcentaje ejecución
Gasto en salud	21,222,999,672.00	19,608,197,186.47	92.39%
Remuneraciones y Contribuciones	1,224,674,748.72	1,007,632,281.56	82.28%
Contratación de servicios	969,620,541.78	405,776,669.48	41.85%
Aplicaciones Financieras	610,235,076.00	327,045,143.23	53.59%
Infraestructura e inversión	237,457,726.46	380,328.00	0.16%
Otros gastos	166,981,834.36	76,974,239.12	46.10%
Ayudas y donaciones	35,285,640.00	17,543,646.63	49.72%
Total general	24,467,255,239.32	21,443,549,494.48	87.64%

Ejecución financiera y proyectos de inversión

Ejecución financiera de SeNaSa a octubre del año 2019 los activos ascendieron a RD\$8,491,442,323.19, sus pasivos por valor de RD\$5,321,454,545.66, con el patrimonio institucional de RD\$3,169,987,777.53.

Inversión de reservas de SeNaSa a Octubre del año 2019, las Inversiones totalizaron RD\$5,952,824,937.21, los cuales están distribuidos en RD\$5,408,137,653.61 por concepto a la Inversión de las Reservas Técnicas y RD\$544,687,284.60 de otras inversiones.

Ingresos y recaudaciones por otros conceptos

A octubre del año 2019, SeNaSa recibió ingresos por RD\$20,246,309,132.96 distribuidos en RD\$8,003,555,005.14 para el Régimen Subsidiado, RD\$11,025,594,949.00 para el Régimen Contributivo, RD\$111,860,661.20 para el Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Ministerio de Hacienda, RD\$154,725,200.00 para Pensionados de la Policía Nacional, RD\$162,949,500.00 Pensionados de las Fuerzas Armadas, RD\$54,477,200.00 Pensionados del Sector Salud, RD\$39,594,737.58 para los Pensionados del Ministerio de Agricultura, RD\$217,880,724.00 para cobertura por accidentes de tránsito para el Régimen Subsidiado y RD\$228,312,965.04 para este mismo concepto en el Régimen Contributivo; así mismo, para Planes Complementarios RD\$233,813,863.00 y RD\$12,544,328.00 para los Planes Voluntarios. Los ingresos por intereses de inversiones en certificados financieros y otros ingresos, fueron de RD\$494,922,913.85.

Pasivos

Los pasivos financieros de SeNaSa acumulados fueron RD\$5,321,454,545.66 según los Estados Financieros a octubre del 2019.

Detalle	A Octubre 2019 (Monto RD\$)
Reservas Técnicas	4,598,175,707.29
Reservas Para Contingencias Especiales	30,000,000.00
Obligaciones Por Reaseguros Y Coaseguros	-
Obligaciones con los Promotores de Salud	351,325.50
Cuentas Por Pagar	189,236,373.57
Documentos Por Pagar	-
Retenciones De Impuestos Por Pagar	80,588,736.44
Acumulaciones Por Pagar	153,769.26
Provisiones	346,043,860.09
Créditos Diferidos	76,904,773.51
Total Pasivo	5,321,454,545.66

Fuente: SeNaSa - Estados Financieros

VI. Reconocimientos

Como gran esfuerzo por ser una institucional de referencia nacional y logrando un alto impacto en nuestro usuarios y asociados, en este año 2019 SeNaSa alcanzó en color verde todos los indicadores gubernamentales del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). Las puntuaciones se muestran a continuación:

INDICADOR GUBERNAMENTAL	NOVIEMBRE 2019
METAS PRESIDENCIALES	100%
SISMAP	90%
ITICGE	87%
NOBACI	100%
CUMPLIMIENTO DE LA LEY 200-04	90%
CONTRATACIONES PÚBLICAS	94%

Otros Reconocimientos:

- Segundo congreso nacional de ecología y conciencia ciudadana
- El Agua: Realidad nacional, desafíos y proyecciones.
- 3 Reconocimiento donde recibimos el sello de RD incluye con dos medallas de plata y una de oro, las 2 de plata por acciones de Responsabilidad Social Institucional y la de Oro por SeNaSa Cuida de Ti.
- Reconocimiento brindado a la fundaciones Gisselle Eusebio Live Transformer.

VII. Proyecciones al Próximo Año 2020

A) Afiliación

Régimen Subsidiado:

- Aumentada la cartera del Régimen Subsidiado en 70,000 afiliados al cierre de 2020.
- Aumentada la Relación de dependencia en 0.49.

- Captación de recién nacidos en las maternidades.
 - Afiliación de niños y niñas del INAIPI, CAIPI y CAFI.
 - Afiliación en la UNAP (en coordinación con SNS y SRS).
 - Captación de internos penitenciario.
 - Incorporación de desempleados en el Régimen Subsidiado.
 - Inclusión de personas que viven con discapacidad.
 - Captación de dependientes de titulares registrados (ampliación de núcleos) a nivel nacional.
 - Levantamiento de información de personas indocumentadas potenciales para el Régimen Subsidiado.
 - Inclusión personas con VIH en el Régimen Subsidiado.
 - Levantamiento de perfil epidemiológico de niños de INAIPI.
 - Captación de dependientes a través de las escuelas públicas
 - Afiliación de personas en hogares en ICV 4 ubicado en la 14 provincias priorizadas, mediante el proyecto progresando unidos.
 - Integración en la base de datos de SeNaSa de 120 mil dependientes que no cuentan con números de cédulas, estos afiliados son provenientes del levantamiento realizado por el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN).
 - Adquirir la base de datos levantadas por PROSOLI de los niños que cumplirán 6 años de edad para estimar el volumen de las incorporaciones para el año 2020.
 - Jornadas de inclusión social en Coordinación con la DIGEPEP, ministerio e instituciones integradas.
- Carnetizados 200,000 afiliados por demanda al Régimen Subsidiado.

- Carnetización mediante jornadas puntuales.

Régimen Contributivo:

- Aumentada la cartera del Régimen Contributivo 128,050 nuevos afiliados.
- Fortalecida las capacidades mercadológicas y de ventas que impacten la cartera complementarios en 21,750 nuevos afiliados.

Plan Especial Transitorio de Salud:

- Mantenido y aumentada la cartera de Pensionados y Jubilados de acuerdo a disposiciones del Poder Ejecutivo.

B) Servicios de Salud:

- La ampliación de turnos para servicios de hemodiálisis en PSS.
- Monitorear y analizar los resultados de la evaluación del perfil renal realizados a los afiliados de los Círculos Comunitarios de Salud (CCS) para la detección de IRC.
- Estrategia de negociación con PSS para dotar de una bandeja quirúrgica para la confección de la fistula arteriovenosa.
- Alerta o Restricciones que Inciden en la Ejecución de la Meta (observaciones y comentarios). El no uso activo de la herramienta de notificación por los PSS.

C) Financiera:

SeNaSa plantea mejorar la experiencia memorable con sus aliados estratégicos y clientes, transformando la gestión de los procesos financieros de modo que podamos exceder las expectativas y necesidades de los mismos. La mejora continua de los procesos, simplificándolos y agilizándolos, fortaleciendo los controles internos y aplicando los mejores y más novedosos estándares internacionales, realizando inteligencia en las operaciones, gestión óptima y eficiente de los recursos y comparándonos con los mejores del mercado.

La gestión financiera para el próximo año se enfoca en los siguientes temas:

- Incrementar la eficiencia institucional y optimización de los recursos
- Apostar a la tecnología de la información como mecanismo de reducción de costos y mejora de los servicios
- Modernización procesos de cara a la satisfacción de nuestros afiliados y prestadores
- Aumentar la calidad y excelencia en la gestión institucional y en los servicios entregados a nuestros clientes

D) Gestión Administrativa:

- Minimizar los tiempos de respuesta de los procesos de compra según su umbral.
- Eficientizar el uso de los recursos provistos para la operación de la institución para minimizar el gasto administrativo.

- Mejoramiento de las infraestructuras existentes del nivel central y de las oficinas regionales, centros de contactos y áreas de atención a nivel nacional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).

E) Gestión de Calidad

Sistemas y Procesos

- Fortalecer la adopción modelo de excelencia Iberoamericano.
- Preparación para la participación en el Premio Iberoamericano de la Calidad.
- Rediseño de nuevos procesos.
- Mantenimiento de la certificación de la norma ISO 9001:2015.
- Consolidar la utilización del software de calidad, con el propósito de automatizar los procesos de control documental, auditorías internas, no conformidades, salidas no conformes, planes de acción, gestión de riesgos y gestión de procesos.

Gestión de Riesgos

- Medición de la cultura de riesgos.
- Automatizar la gestión de riesgos institucional.
- Revisión de los indicadores que forman parte del tablero de indicadores de riesgos.

Seguimiento y Monitoreo de Calidad

- Incluir dentro del programa los monitoreos telefónicos del área de Operaciones.

- Incluir dentro del programa los monitoreos a los supervisores de las diferentes áreas.
- Implementación de monitoreos en tiempo real.
- Implementación de monitoreos a través de cámaras en las áreas de atención presencial.
- Lanzamiento de la Carta Compromiso al Ciudadano utilizando la metodología definida por el MAP.

Innovación y Mejora

- Incentivar la innovación a través de concursos, foros, dinámicas, actividades de integración.
- Ampliar los mecanismos de intercambio de buenas prácticas externas.
- Poner en marcha la bitácora de la innovación.

F) Gestión Humana

Para el 2019 la Gerencia de Gestión Humana tiene en agenda dos importantes proyectos a fin de fortalecer sus procesos e impactar en el bienestar de los colaboradores.

Concluir el Proyecto de Adecuación de Viviendas, con el objetivo de mejorar en la calidad de vida de los 24 colaboradores identificados que viven en condiciones desfavorables, apoyándoles en la readecuación de sus viviendas.

Proyecto Adquisición de Sistema de Control de Acceso, el objetivo principal del mismo es disponer de un sistema de acceso integral para la gestión de registros basado en una arquitectura tecnológica moderna y fácil de usar, que permita a la gestión de registros de entradas y salidas, para facilitar la toma de decisiones.

Adicionalmente estaremos realizando la segunda edición del programa Cambia Tu Estilo de Vida, y programamos realizar el Programa de Educación y Promoción del Autocuidado en Mujeres Gestantes dirigido para las colaboradoras y esposas de los colaboradores con el objetivo de reducir las complicaciones durante el embarazo y parto, acompañar a nuestros colaboradores en este momento especial de su familia.

G) Acceso a la Información

- Promover conjuntamente con DIGEIG actividades de capacitación en materia de Transparencia, Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas.
- Contribuir a la promoción de la transparencia institucional mediante las jornadas de sensibilización en centros educativos tanto públicos como privados.
- Coordinar talleres de sensibilización en materia de Ética e Integridad y buenas prácticas a los colaboradores sobre el nuevo Código de Ética institucional.
- Participación en las mesas de transparencia de las instituciones de la Seguridad Social, a los fines de compartir las buenas prácticas empleadas por la institución, seguir fortaleciendo la transparencia, rendición de cuentas, gobierno abierto y fortalecer los espacios de la participación ciudadana concebidos por la OAI, tales como Radiografía SENASA .

- Transmisión en vivo de los procesos de compras y contrataciones dirigidos a Mipymes.

ANEXOS

Anexo I

CUADRO DE MANDO INSTITUCIONAL 2017-2021				
VISIÓN 2021				
<i>Ser referente nacional de excelencia en la administración de riesgo en salud, con reconocimiento internacional, logrando un alto impacto social y elevado nivel de compromiso en nuestros afiliados, prestadores y asociados</i>				
PERSPECTIVAS	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO			
Posicionamiento	Posicionamiento Nacional e Internacional		Comunicación Estratégica	
	100.00%		(En blanco)	
Sostenibilidad	Gestión de la Sostenibilidad Financiera		Responsabilidad Social Institucional	
	100.00%		(En blanco)	
Riesgo en Salud	Gestión Efectiva del Riesgo en Salud			
	65.72%			
Afiliados y Grupos de Interés	Gestión Efectiva de la Cartera de Afiliados		Gestión de las Relaciones y Experiencias de los Grupos de Interés	
	64.64%		97.73%	
Valores				
Compromiso Social	Trato Humano	Transparencia	Equidad	Integridad
Procesos Internos	Gestión del Excelencia			
	88.89%			
Organización y Aprendizaje	Gestión del Talento Humano		Gestión integral de la información	
	50.00%		0.00%	
	Sistema de Gobernanza Institucional	Desarrollo de la plataforma TI	Modernización de infraestructuras físicas	
	10.00%	100.00%	53.68%	
Alineamiento estratégico institucional y comunicación interna				95.38%
MISIÓN				
Somos una institución social comprometida con mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados, administrando el riesgo en salud con eficacia y transparencia garantizando el acceso a la atención integral en salud con calidad, trato humano e innovación, apoyados en un equipo de colaboradores competentes y motivados				

Anexo II

Actividades de Promoción y Prevención:

Resumen de Jornadas de PyP RC 2019			
Jornada de Prevención de Riesgo Cardiovascular	29	Cantidad de Participantes	10,526
Jornada de Prevención de Riesgo Cardiovascular + Analíticas de Perfil Lipídico	18		
Jornada Odontológica	27		
Jornada de Oftalmología	14		
Jornada Sonomamografía	17		
Jornada de Ginecología	1		
Jornada de PAP	6		
Jornada de Vacunación	2	Cantidad de Afiliados	8,519
Jornada de PSA	20		
Jornada Infantil (consulta de niño sano, odontología, vacunación y desparasitación)	8		
TOTAL JORNADAS	142		
Charlas (temas médicos de interés)	66		
TOTAL ACTIVIDADES	208		
Cantidad de Empresas/Instituciones/Plazas Comerciales donde se han realizado Jornada/Charlas			106
Jornadas por PSS	Samaritan	28	
	Medex	20	
	Casadig	30	
	Macromedica	15	
	Preventis	1	
	PAI	2	

	Patria Rivas	1
	MediCAP	2
	SENASA (exclusivo para charlas)	66
Costo Total		RD\$5,924,313.00

Anexo III

Tabla de servicios de Promoción y Prevención de CA Mama y Cérvix 2019

PAP	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19
PAP 1er nivel (RS)	10,749	16,030	17,639	10,472	16,753	15,813	19,883	14,476	14,234	
BIOPSIA DE CERVIX	0	3,219	3,358	6,642	152	2,260	1,772	2,063	2,699	6,097
COLPOSCOPIA	965	1,291	1,267	769	1,073	1,313	1,500	1,188	1,032	
CONO ASA	253	1,074	1,338	777	1,418	1,148	1,358	1,228	1,079	
XEROMAMOGRAFIA	253	45	174	110	212	155	297	351	182	
SONOMAMOGRAFIA	8,539	8,670	9,237	5,815	9,688	7,174	10,259	8,393	7,913	
BIOPSIA DE MAMA	14,179	13,973	15,067	9,413	15,784	12,923	16,538	13,462	13,293	
MASTECTOMIA	467	856	561	334	782	852	1,038	765	536	
AFILIADAS EN ALTO COSTO POR MES (CA MAMA)	69	49	56	35	58	62	89	73	77	
AFILIADAS EN CUIDADO PALIATIVO MEDICAMENTOS (CA CERVIX)	99	74	95	84	118	65	91	79	69	54

AFILIADAS EN ALTO COSTO POR MES (CA CERVIX)	8	4	7	3	13	4	6	7	3	3
AFILIADAS EN ALTO COSTO POR MES (CA CERVIX)	57	24	31	22	33	30	23	26	22	15
TOTAL SERVICIOS RELACIONADOS	35,638	45,309	48,830	34,476	46,084	41,799	52,854	42,111	41,139	6,169

Anexo IV

Tipo	Curso	Participantes	Horas
Charla	Acceso a la información y hablemos de cumplimiento	19	2
Charla	Autismo	65	3
Charla	Change Management Practitioner	2	48
Charla	Cumplimiento Regulatorio	110	2
Charla	Derecho Acceso a la Información	31	2
Charla	Ética Servidor Público	36	4
Charla	Ética y Cultura de Juridicidad	18	2
Charla	Ética y Cumplimiento Regulatorio	79	2
Charla	Evacuación	91	2
Charla	Imagen Profesional	385	4
Charla	La Buena administración , deber cumplimiento	14	3
Charla	Prevención de incendio	23	2
Charla	Profesionalización de la Administración Pública	24	2
Charla	Protección Datos Personales y Acceso a la Información	62	2
Charla	Qué son conflictos de interés y como detectarlos	64	2
Charla	Reducción consumo energético gubernamental	20	2
Charla	República Digital	25	2
Charla	Salud Reproductiva	45	3
Charla	Seguridad Vial	71	2
Charla	Seguridad y Salud Ocupacional	77	2
Charla	Sensibilización Control Interno	27	4
Charla	Sensibilización SOA	78	6
Charla	Sensibilización Trato Digno	353	2

Charla	Servicio al Cliente y Manejo de Clientes Difíciles	25	4
Charla	Tipificación de la Corrupción Administrativa en la Ley Dominicana	48	2
Cine Foro	Conócete	52	5
Cine Foro	Enfócate	42	4
Conferencia	Claves para hacer que la Innovación sea un Negocio	10	2.5
Conferencia	Cultura para el Servidor Público	88	3
Conferencia	Tendencias de Marketing y Publicidad Exterior	2	1.5
Congreso	Formación Integral para auditores en gestión del riesgo de fraude	2	24
Congreso	Geriatría	5	16
Congreso	Internacional PMI	5	16
Congreso	Panamericano sobre Delitos de Seguros 2019	2	1
Congreso	TEFOR 2019	2	8
Congreso	XII Congreso Lat y del Caribe Instituciones de Bioética	1	48
Congreso	XIV Congreso Nacional de Gestión Humana	6	16
Congreso	XVI Congreso Internacional De La Sociedad Dominicana de Hematología Y Oncología	2	16
Congreso	III Congreso Informática Forense & Ciberseguridad	3	24
Cumbre	II Cumbre Iberoamericana de Comunicación	1	24
Curso	Análisis de Datos	42	8
Curso	Análisis Estadístico con Minitab	2	16
Curso	COBIT5	3	24
Curso	CompTIA A+	4	40
Curso	CompTia Security +	3	40
Curso	Diseño y evaluación de programas de SP	1	60
Curso	Estadística básica	1	30
Curso	Estrategias de Compensación	2	8
Curso	Excel básico	40	18
Curso	Excel básico-intermedio	10	18
Curso	Excel intermedio-avanzado	51	18
Curso	Facilitador de la Formación Profesional	25	130
Curso	Formador de Formadores	4	16
Curso	Fortigate Security	1	40
Curso	Gestión Antisoborno ISO 37001	1	40
Curso	Gestión de Quejas y Recuperación de Clientes	4	12
Curso	Gestión de Riesgo	2	16

Curso	ISTQB foundation level con certificación	2	24
Curso	Microsoft Outlook	48	4
Curso	Microsoft SQL básico 2016	2	40
Curso	Oracle Database 12c	1	40
Curso	Ortografía	11	16
Curso	Planta Eléctrica	3	128
Curso	Power BI	32	30
Curso	Power Point	29	15
Curso	Preparación de Analista de Procesos Certificado	1	64
Curso	Preparación para la Certificación PMP	3	36
Curso	Presentaciones Efectivas	13	15
Curso	Presupuesto Empresarial	1	14
Curso	Refrigeración doméstica	1	128
Curso	Risk Manager ISO 31000 PECB	2	8
Curso	ITIL OSA	2	40
Curso	ITIL V3 Foundations	5	24
Diplomado	Administración de la Construcción	4	40
Diplomado	Alta Gerencia	2	80
Diplomado	Auditoría Forense	2	16
Diplomado	Auditoría Médica	78	80
Diplomado	Contabilidad aplicada a las ARS's	30	36
Diplomado	Contrataciones Públicas	3	48
Diplomado	Derecho Procesal Administrativo	1	40
Diplomado	Especialización Técnica de Tesorería	1	30
Diplomado	Experto en Excel	1	24
Diplomado	Experto en Integridad Corporativa, Transparencia y Buen Gobierno	3	90
Diplomado	Fundamentación Estadística para el Diseño y Análisis de Indicadores Multisectoriales	1	64
Diplomado	Gerencia de Proyectos	14	48
Diplomado	Gerencia Estratégica de Mercadeo y Ventas	4	40
Diplomado	Gestión Administrativa y Liderazgo Gerencial	25	98
Diplomado	Gestión de Documentos Electrónicos	1	40
Diplomado	Gestión de la Comunicación Gubernamental	2	20
Diplomado	Gestión de Proyectos	1	40
Diplomado	Gestión de proyectos en Administración Pública	2	40
Diplomado	Gestión Estratégica de la Capacitación	1	40
Diplomado	Gestión Estratégica de Recursos Humanos	1	44
Diplomado	Gestión Humana 3.0	2	48
Diplomado	Impuestos	11	60
Diplomado	Liderazgo Social 360	2	24

Diplomado	Mercadeo y Ventas	3	40
Diplomado	Prevención y Control de Infecciones (IASS)	4	144
Diplomado	Salud Ocupacional	1	40
Diplomado	Seguridad Social	191	72
Diplomado	Ventas de Alto Desempeño	1	44
Diplomado	Introducción al Mercado de Capitales	2	63
Jornada	2da Jornada Int'l de Tratamiento Biomédica para Trastornos del Espectro Autista	2	8
Jornada	Jornada Científica Internacional 2019	10	16
Mastermind	El Poder de las relaciones	26	12
Panel	Prioridades de la Inversión Pública Sectorial en la República Dominicana	2	4
Programa	Programa Calidad en la Escritura	21	30
Seminario	Cobranzas sin límites	4	8
Seminario	Cómo Auditar Gestión SSO	1	20
Seminario	Gestión de Equipos de Alto Rendimiento	2	20
Seminario	Gestión Estratégica de las TI	3	20
Seminario	Planificación, Definición, implantación y medición estratégica	6	16
Taller	Aprende a construir tu proyecto de vida	49	8
Taller	Atrévete a ponerte en mi lugar	14	2
Taller	Buenas prácticas y redacción de hallazgos para auditores internos	23	8
Taller	Capacitación ATP	25	6
Taller	Comité Mixto Delegados Seguridad y Salud Ocupacional	29	8
Taller	Comunicación efectiva y asertiva	25	6
Taller	Conociendo a fondo el modelo de Excelencia	133	4.5
Taller	Corazón de Servicio	209	4
Taller	Descubre el líder que quieres ser	21	12
Taller	Diseño instruccional	1	16
Taller	El impulso de servir	54	4
Taller	Elaboración y revisión de Indicadores de Desempeño	150	3
Taller	Finanzas Personales	78	4
Taller	Formulación de Especificaciones Técnicas para compras	22	18
Taller	Gestión avanzada de Equipos Operativos	4	8
Taller	Gestión de cobros Plan Larimar	21	2
Taller	Gestión de la Continuidad del Negocio	1	16
Taller	Gestión de No Conformidades	23	8
Taller	Gestión del Compromiso	2	16
Taller	Interoperabilidad para Gobiernos	6	16

Taller	La buena administración en el sector público	21	3
Taller	Manejo efectivo del tiempo	44	4
Taller	Métrica de los datos a la info. Para la toma de decisiones	4	4
Taller	Neuroventas	49	16
Taller	Normativa COPC CX	18	8
Taller	Nuevo sistema operativo de afiliación LARIMAR	31	2
Taller	Oratoria	54	16
Taller	Organizando mis finanzas, organizando mi vida	30	4
Taller	PDSS	31	4
Taller	Perito en Compliance y Gestión del Riesgo	3	70
Taller	Planificación Estratégica de Recursos Humanos	1	12
Taller	Política de eventos y protocolo	20	6
Taller	Power Users	28	2
Taller	Redacción de Informes Técnicos	79	16
Taller	Riesgos y oportunidades	42	8
Taller	Trabajo en Equipo	20	4
Taller	Transformando mis finanzas	53	4
Taller	Workforce Management Inbound	4	4

Anexo V

COMPRAS MENORES				
No	Procedimiento	Detalle	Suplidor adjudicado	Nombre del Proveedor
1	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0003	Servicio de hotel y salón para evaluación gestión POA 2018 del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	IDECRE S.R.L.,	RD\$566,447.99
2	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0004	Compra de Café, Cremora y Azúcar para uso de la institución 2018 del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Suplidores de Bienes y Servicios S.R.L.,	RD\$392,444.72
			Suplitodo Clemzy, S.R.L.,	RD\$10,148.00
3	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0006	Contratación de empresa para realizar servicios de fumigación de áreas de infraestructuras definidas del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Esmeralda Cáceres de los Santos	RD\$227,976.00

4	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0008	Compra de cuatro (4) boletos aéreos para diversos colaboradores del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Milena Tours, S.R.L.,	RD\$109,620.16
5	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0010	Servicio de mantenimiento de transformador del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Transformadores Aquino S.R.L.,	RD\$150,379.20
6	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0007	Servicio de empresa para servicio mantenimiento de ascensores del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Automatizaciones y Partes Oriental, S.R.L.,	RD\$276,120.00
7	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0011	Contratación de empresa para llevar a cabo servicio de publicidad digital y servicio de impresión e instalación de vallas en la sede central del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	COMUNIQUE S.A.S.	RD\$300,000.08
			Beli Signs S.R.L.,	RD\$130,980.00
8	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0012	Contratación de empresa para organización de eventos por el día de las secretarias del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	P. A. Catering, S.R.L.,	RD\$94,724.50
9	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0014	Adquisición de materiales y herramientas para stock de mantenimiento	Luyens Comercial, S.R.L.,	RD\$22,469.92
			E & C Multiservices, S.R.L.,	RD\$88,907.31
			Xervin Equipos y Servicios de Ingeniería, S.R.L.,	RD\$60,676.54
			Sanfra S.R.L.,	RD\$50,139.02
			Support Solution Nuguer	RD\$42,571.45
			Ledtric, S.R.L.,	RD\$967.03
			PG Comercial S.R.L.,	RD\$856.92
10	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0015	Compra de celulares para uso de la Gerencia de Afiliación del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Spark Technology by Polonio Group S.R.L.,	RD\$670,240.00

11	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0016	Compra de accesorios tecnológicos para uso del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Compu-Office Dominicana S.R.L.,	RD\$360,851.20
12	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0017	Adquisición de pinturas para uso en diversos edificios del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Lemedi-k S.R.L.,	RD\$581,327.00
13	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0020	Adquisición e instalación de cortinas venecianas y alfombras serigrafiadas para ser utilizada en varias áreas del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Romfer Office, S.R.L.,	RD\$442,456.69
14	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0021	Compra de insumos para mantenimientos de equipos del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Inversiones Sanfra S.R.L.,	RD\$97,958.00
15	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0022	Compra de electrodomésticos para el Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Gilgami Group S.R.L.,	RD\$136,068.00
			Luyens Comercial S.R.L.,	RD\$61,200.02
			Tecnoelite S.R.L.,	RD\$120,675.65
			Grupo Martes Roman S.R.L.,	RD\$219,869.94
16	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0022	Compra de placas para ser entregadas en la actividad de reconocimiento al talento humano equipos del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Logomarca S.A.	RD\$160,716.00
17	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0025	Compra de bonos para la celebración del día de las madres y de los padres del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Grupo Ramos S.A.	RD\$150,000.00
			Centro Cuesta Nacional S.A.S.	RD\$150,000.00
18	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0027	Compra de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para la actividad del día de las madres y día de los padres y reconocimiento al talento humano del Seguro Nacional de Salud,	Comercializadoras Anorage S.A.	RD\$212,736.47
			Grupo Marte Roman S.R.L.,	RD\$79,012.80

		(SeNaSa)		
19	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0018	Adquisición de sistema de turnos (pantalla electrónica indicadora de turnos para la gestión de colas) y altoparlante para ser utilizado en diferentes oficinas del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Eventos y Servicios Veralee S.R.L.,	RD\$254,880.00
20	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0029	Compra de dos (2) boletos aéreos ida y vuelta con seguro de viaje incluido para diversos colaboradores del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Milena Tours	RD\$139,605.58
21	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0030	Contratación de sala de cine para 500 personas para la proyección de la película Toy Story 4, incluyendo un combo de refrescos y palomitas por personas para el Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Cinemas Galería 360 S.R.L.,	RD\$248,700.00
22	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0036	Compra y renovación de licencias de software de diseño gráfico para ser utilizado en la Gerencia de Comunicación Estratégica, Departamentos de Proyectos y Gerencia de Gestión Humana del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Mattar Consulting Technology Solutions S.R.L.,	RD\$678,287.13
23	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0037	Contratación de empresa para tramitación de valijas del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Domex Nacional S.R.L.,	RD\$111,510.00
24	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0039	Compra de café y azúcar para uso del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Lemedi-k S.R.L.,	RD\$636,758.80
25	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0040	Servicio de reparación de planta eléctrica de emergencia de 450 kw ubicada en el edificio sede central del	PG Contratistas	RD\$256,893.78

		Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)		
26	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0042	Servicio de retiro y colocación de frosted, confección y limpieza de letreros para varias oficinas del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Cross Publicidad	RD\$245,683.08
			Darprint S.R.L.,	RD\$17,000.00
27	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0044	Compra e instalación de banco de baterías para ups de 30 kva para el Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Sistema y Tecnología S.R.L., (SISTEC)	RD\$254,437.50
28	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0045	Compra e instalación de neumáticos para vehículos del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Inversiones Corp Saladillo SRL	RD\$286,060.32
29	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0047	Compra de bonos para ser entregados en la celebración del encuentro navideño del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa)	Grupo CCN	RD\$350,000.00
				RD\$9,448,356.80

COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL				
No	Procedimiento	Detalle	Suplidor adjudicado	Monto Adjudicado
1	ARS SENASA-UC-CD-2019-0001	Compra de jabón líquido para dispensador del baño del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Cary Industrial S.A.	RD\$21,240.00
2	ARS SENASA-UC-CD-2019-0003	Compra de (4) cuatro gomas para ser utilizadas en vehículo institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Gomas Respuestos y Lubricantes la Economía S.R.L.,	RD\$38,232.00
	ARS SENASA-UC-CD-2019-0007	Compra de (500) cajas de cartón tipo maletín para archivo de la Gerencia Financiera del Seguro Nacional de	Grupo PYV, S.R.L.,	RD\$35,990.00

		Salud (SeNaSa).		
3	ARS SENASA-UC-CD-2019-0007	Servicios de limpieza de cristales de edificio Sede Central y edificio Administrativo y Financiero del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Doncella S.R.L.,	RD\$73,201.46
4	ARS SENASA-UC-CD-2019-0015	Compra de accesorios para ser utilizados en los vehículos del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	E & C Multiservices, S.R.L.,	RD\$60,486.80
5	ARS SENASA-UC-CD-2019-0014	Compra de galletas para hijos de colaboradores del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	P.A. Catering S.R.L.,	RD\$35,400.00
6	ARS SENASA-UC-CD-2019-0016	Compra de insumos para mantenimiento de los equipos del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Inversiones Sanfra, S.R.L.,	RD\$13,876.80
7	ARS SENASA-UC-CD-2019-0019	Compra de equipos fotográficos para el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Inversiones Sanfra, S.R.L.,	RD\$11579.00
8	ARS SENASA-UC-CD-2019-0020	Contratación de empresa para servicio de mantenimiento 1 año de los extintores del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Baveras Fire Services S.R.L.,	RD\$71508.00
9	ARS SENASA-UC-CD-2019-0018	Compra de carrito de café	Suplidora Reysa EIRL	RD\$11,800.00
10	ARS SENASA-UC-CD-2019-0021	Compra de electrodomésticos para uso del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Grupo Marten Roman S.R.L.,	RD\$6,760.22
11	ARS SENASA-UC-CD-2019-0026	Adquisición de accesorios de trabajo para los mensajeros del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Maroctac Comercial S.R.L.,	RD\$16,431.50
				RD\$8,642.96
12	ARS SENASA-UC-CD-2019-0027	Compra e instalación de cortinas venecianas y tipo black out para varias oficinas del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	V.E.F. Escrínes y Venecianas S.R.L.,	RD\$58,766.36
				RD\$463,915.10

RD\$463,915.10

▪ **Procedimientos realizados mediante el Comité de Compras y Contrataciones**

COMPRAS POR COMPARACION DE PRECIOS				
No	Procedimiento	Detalle	Suplidor adjudicado	Monto de la Orden de Compras
1-	ARS SENASA-CCC-CP-2019-0006	Comparación de precios para compra de textil para diferentes gerencias del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Advantage Artículos Promocionales, EIRL	RD\$2,717,717.00
2-	ARS SENASA-CCC-CP-2019-0007	Compra de mobiliarios para las diferentes áreas del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Concepto Mobiliario S.R.L.,	RD\$879,159.00
			Limcoba S.A.,	RD\$1,157,749.92
			Flow S.R.L.,	RD\$1,646,338.07
3-	ARS SENASA-CCC-CP-2019-0011	Servicios de alquiler de salones de hotel y restaurantes para las diferentes áreas del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	P.A. Catering S.R.L.,	RD\$810,719.00
			Inverplata S.A.	RD\$259,439.00
4-	ARS SENASA-CCC-CP-2019-0010	Contratación por un año y medio (18meses) el servicio de mantenimientos de aires acondicionados y limpieza de ductos para para las diferentes dependencia del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Liriano Rivas S.R.L.,	RD\$3,146,369.53
				RD\$7,899,774.52

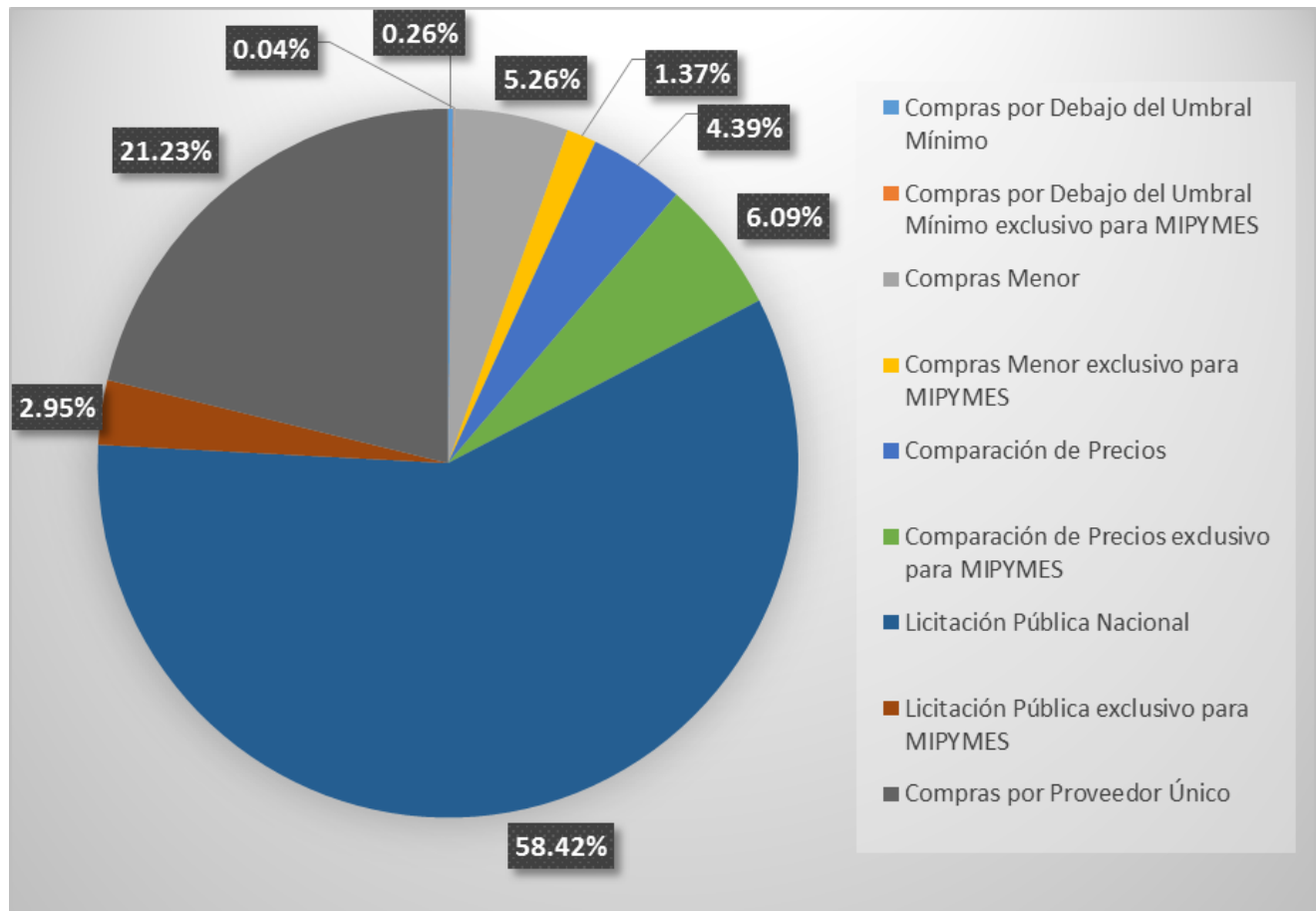
COMPRAS POR LICITACION NACIONAL				
No	Procedimiento	Detalle	Suplidor adjudicado	Monto de la Orden de Compra
1-	ARS SENASA-CCC-LPN-2019-0001	Adquisición de aires acondicionados para diferentes aéreas del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	PG Contratista SRL	RD\$5,210,821.31
2-	ARS-SENASA-CCC-LPN-2019-0004	Compra de artículos promocionales para las diferentes gerencias del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Sosekho Import, SRL	RD\$2,745,336.08
			Seven Thirty & Marketing, SRL	RD\$1,288,725.20
3-	ARS-SENASA-CCC-LPN-2019-0006	Adquisición de equipos y componentes informáticos para uso del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Ofimatic SRL	RD\$836,856.00
			Omega Tech S.A.	RD\$15,318,157.03
			Cecomsa SRL	RD\$14,809,410.27
4-	ARS-SENASA-CCC-LPN-2019-0007	Compra e instalación de ascensores para los edificios administrativos y financieros y sede central para uso del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Electrom S.A.S	RD\$3,362,604.58
5-	ARS-SENASA-CCC-LPN-2019-0008	Adquisición de vehículos de motor (camionetas) del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Santo Domingo Motors	RD\$6,400,000.00
6-	ARS-SENASA-CCC-LPN-2019-0010	Contratación de servicios de impresión de documentos a color y a blanco y negro para las oficinas del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa).	Corporación Copycorp RD. S.A.	RD\$12,999,096.86
7-	ARS-SENASA-CCC-LPN-2019-0012	Contratación de servicios de seguridad privada y seguridad vip para el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Guardianes Profesionales S.A.S.	RD\$42,056,041.82
				RD\$105,027,049.15

COMPRAS POR PROVEEDOR UNICO				
No	Procedimiento	Detalle	Suplidor adjudicado	Monto adjudicado
1-	ARS SENASA-CCC-PEPU-2019-0002	Contratación de servicios Premier Services, para el Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa).	Microsoft Dominicana S.R.L.,	RD\$3,770,437.74
2-	ARS SENASA-CCC-PEPU-2019-0003	Contratación de empresa para la adquisición de insumos para la elaboración de carnets correspondiente al año 2019, para el Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa).	Ofimatic SRL	RD\$13,735,731.00
3-	ARS SENASA-CCC-PEPU-2018-0005	Contratación de los servicios para la Digitalización, Custodio y Eliminación de Documentos del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa).	Flash Pack	RD\$16,189,994.99
4-	ARS SENASA-CCC-PEPU-2018-0006	Servicio de alquiler de salones de eventos para realizar la actividad de integración de fin de año 2019 del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa).	Casa de España En Santo Domingo, INC	RD\$2,833,407.00
5-	ARS SENASA-CCC-PEPU-2018-0007	Renovación de licencias para módulos de sistema de turnos E-Flow instalado en 16 sucursales correspondiente al periodo septiembre 2019 Agosto 2020 del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Sinergit	RD\$1,636,228.83
				RD\$38,165,799.56

▪ **Montos adjudicados del Plan Anual de Compras y Contrataciones 2019.**

MODALIDAD DE COMPRA	Monto	%
Compras por Debajo del Umbral Mínimo	RD\$463,915.10	0.26%
Compras por Debajo del Umbral Mínimo exclusivo para MIPYMES	RD\$76,795.80	0.04%
Compras Menor	RD\$9,448,356.80	5.26%
Compras Menor exclusivo para MIPYMES	RD\$2,456,478.20	1.37%
Comparación de Precios	RD\$7,899,774.52	4.39%
Comparación de Precios exclusivo para MIPYMES	RD\$10,957,627.87	6.09%
Licitación Pública Nacional	RD\$105,027,049.15	58.42%
Licitación Pública exclusivo para MIPYMES	RD\$5,297,488.72	2.95%
Compras por Proveedor Único	RD\$38,165,799.56	21.23%
TOTAL de Procesos Adjudicados	RD\$179,793,285.72	100.00%

• **Porcentaje de Procesos Adjudicados**



- **Compras a MIPYMES**

COMPRAS DEBAJO DEL UMBRAL EXCLUSIVA PARA MIPYMES				
	Procedimiento	Detalle	Suplidor Adjudicado	Monto adjudicado
1-	ARS SENASA-UC-CD-2019-0004	Compra de 13 Sellos Pretintados para uso de la oficina Regional Santo Domingo Este, Exclusivo para Mipymes del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).	Grupo Marte Roman SRL	RD\$9,204.00
2-	ARS SENASA-UC-CD-2019-0011	Compra de candados para Laptops, exclusivos para Mipymes para el uso de diferentes áreas del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa).	Maxibodegas EOP del Caribe SRL	RD\$35,116.80
3-	ARS SENASA-UC-CD-2019-0017	Compra de (25) Murales de corcho para uso de la institución, exclusivos para Mipymes para el uso de diferentes áreas del Seguro Nacional de Salud, (SeNaSa).	Progastable SRL	RD\$32,475.00
				RD\$76,795.80

COMPRAS MENOR EXCLUSIVA PARA MIPYMES				
	Procedimiento	Detalle	Suplidor Adjudicado	Monto adjudicado
1-	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0026	Contratación de empresa para organización de eventos por el día de la Madres y de los Padres del Seguro Nacional del Salud (SeNaSa) exclusivo para MIPYMES	Waterlux Enterprises SRL	RD\$1,130,969.02
2-	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0028	Compra de baterías para inversores del Seguro Nacional del Salud (SeNaSa) exclusivo para MIPYMES	Soluciones Soludiver Soluciones Diversa	RD\$107,332.80
3-	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0032	Compra e instalación de Neumáticos para vehículos del Seguro Nacional del Salud (SeNaSa) exclusivo para MIPYMES	Harti Supplies SRL	RD\$457,057.19
4-	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0038	Servicio de Catering y alquileres para actividad reconocimiento al talento humano del Seguro Nacional del Salud (SeNaSa) exclusivo para MIPYMES	Alegre Eventos SRL	RD\$330,400.00 RD\$25,500.00 RD\$53,100.00 RD\$16,520.00
			CTAV, SRL	RD\$36,680.00

				RD\$64,310.00 RD\$53,100.00
5-	ARS SENASA-DAF-CM-2019-0043	Servicio de impresión y promocionales para el seminario internacional SEISE del Seguro Nacional del Salud (SeNaSa) exclusivo para MIPYMES	Master Print S.R.L., Maga Plus S.R.L.,	RD\$118,627.17 RD\$62,882.02
				RD\$2,456,478.20

COMPARACION DE PRECIOS EXCLUSIVA PARA MIPYMES				
	Procedimiento	Detalle	Suplidor Adjudicado	Monto adjudicado
1-	ARS SENASA-CCC-CP-2019-0003	Compra de materiales de limpieza del 1er. Trimestre 2019 exclusivo para MYPIMES del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	GTG Industrial S.R.L.,	RD\$807,055.10
			Cary Industrial S. A.,	RD\$739,370.30
			Consultoría y Proyecto VCG, S.R.L.,	RD\$54,027.48
			PG Comercial, S.R.L.,	RD\$199,205,.24
2-	ARS SENASA-CCC-CP-2019-0005	Compra de material gastable de oficinas 1er. trimestre 2019 exclusivo para MIPYMES del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Maxibodegas del Caribe, S.R.L.,	RD\$437,787.44
			Soludiver Soluciones Diversa, S.R.L.,	RD\$59,336.30
			Best Supply, S.R.L.,	RD\$1,591,186.93
			Grupo Marte Roman, S.R.L.,	RD\$41,630.40
			Inversiones ND & Asociados, S.R.L.,	RD\$32,982.18
			Casa Jarabacoa, S.R.L.,	RD\$51,123.50
3-	ARS SENASA-CCC-CP-2019-0008	Servicio de alimentos y bebidas para diferentes actividades del Seguro Nacional de Salud exclusivo para MIPYMES del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Disla Uribe Koncepto, S.R.L.,	RD\$3,000,000.00
			Sabe MG S.R.L.,	RD\$1,000,000.00

4-	ARS SENASA-CCC-CP-2018-0013	Compra de material gastable de oficinas 2do. trimestre 2019 exclusivo para MIPYMES del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Suplidora Renma	RD\$2,424,449.24
5-	ARS SENASA-CCC-CP-2018-0012	Compra de materiales de limpieza del 2do. Trimestre 2019 exclusivo para MYPIMES del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Cary Industrial, S.A.,	RD\$718,679.00
				RD\$10,957,627.87

LICITACION PUBLICA EXCLUSIVA PARA MIPYMES				
	Procedimiento	Detalle	Suplidor Adjudicado	Monto adjudicado
1-	ARS SENASA-CCC-LPN-2019-0005	Contratación de empresa para impresiones para el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) exclusivo para MIPYMES.	GD GROUP SRL	RD\$330,864.45 RD\$157,216.79 RD\$221,075.55 RD\$172,909.27 RD\$92,903.98
			Grupo Marte Roman SRL	RD\$12,710.37
			Harti Supplies SRL	RD\$3,909,210.11
			You Color SRL	RD\$400,598.20
				RD\$5,297,488.72

▪ Tiempo de compra

En el año 2019 se trabajó con el indicador de tiempo de ciclo de las compras, en el cual para cada modalidad está estipulado, como son:

Modalidad de compra	Tiempo estipulado	Resultado obtenido
Compra por Debajo del Umbral Mínimo	15	10
Compra Menor	25	20
Comparación de Precios	45	58
Licitación Pública Nacional	80	74

Modalidad de compra	Tiempo estipulado	Resultado obtenido
Compra por Debajo del Umbral Mínimo	20	22
Compra Menor	30	24
Comparación de Precios	55	50
Licitación Pública Nacional	90	116

* Tiempo establecido en días laborables