



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2021

I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	7
2.1 Marco Filosófico Institucional	7
2.2 Base Legal	8
2.3 Estructura Organizativa	9
a) Organigrama.....	9
b) Principales Funcionarios de la Institucion.....	10
III. RESULTADOS MISIONALES	11
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales	11
a) Socialización con Afiliados	11
b) Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades	11
c) Aumento de la Cartera de Afiliados de la ARS SEMMA.....	12
d) Incremento de los Prestadores de Servicios de Salud.	13
e) Ampliación de los Puntos de Servicios.	13
f) Inclusión de Servicios en Línea.	13
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	15
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	15
a) Desempeño Financiero	15
b) Contrataciones y Adquisiciones	18
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	20
4.3 Desempeño de la Tecnología.....	20
4.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	24
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	

b) Resultados de los Sistemas de Calidad.....	24
c) Resultados Indicadores SISMAP	25
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	26
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	26
5.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	26
5.3 Resultado mediciones del portaal de transparencia	26
VI. POYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	28
a) Fortalecimiento Financiero:	28
b) Fortalecimiento Institucional:	28
c) Satisfaccion de los afiliados/clientes	29
VII. ANEXOS	30
a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	30
b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	30
c) Plan de Compras	31

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2021

La ARS SEMMA pone a disposición la Memoria Institucional correspondiente al año 2021, en el interés de continuar presentando los avances que ha experimentado durante la ejecución del año.

En el 2021 los esfuerzos de la ARS SEMMA en mejorar la calidad del servicio fue de mucho crecimiento, pues la cartera de afiliados tuvo un incremento de un 3% de octubre 2020 a octubre 2021 que corresponde a 5,112 nuevos afiliados, significando esto un aumento en los ingresos de RD\$ 5,969,844.72.

Durante el año 2021 se continuó la contratación de prestadores de salud estratégicos en todo el territorio nacional, incrementando la red de servicios durante todo el año. Pasamos de 4,470 prestadoras en el 2020 a 4,529 prestadoras en el 2021, demostrando avances significativos para nuestros afiliados.

La ARS SEMMA ha estado fortaleciendo su programa de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades, teniendo como norte hacer conciencia a nuestros afiliados de la importancia de prevenir y dar seguimiento a las enfermedades, las cuales con diagnóstico temprano pueden hacer la diferencia. En donde la cantidad total de afiliados inscritos en los programas de despacho de medicamentos de prevención y promoción durante el último año ha sido 13,749 afiliados, el porcentaje mayor lo representa la hipertensión arterial con 10,332 y la diabetes 3,417 afiliados y con ambas enfermedades 3,047 afiliados.



También se incrementaron los servicios en Línea, los cambios presentados por la nueva normalidad impulsaron a continuar con las nuevas formas de brindar los servicios, incluyendo en nuestros sistemas internos tales como: Creación de Citas, whatsapp para todos los servicios de preautorizaciones y planes de servicios de salud, módulo para citas de servicios, autorización de medicamentos en sus diferentes modalidades, entre otras funcionalidades que permiten el mejor quehacer institucional.

Con respecto a los puntos de servicios se realizó una aplicación del mismo en donde se abrió una nueva oficina de Atención al Usuario en la provincia de la Vega. Este punto de servicio de igual manera ha contribuido al desarrollo local por medio de la generación de empleos directos, junto con los puntos que existían, donde los afiliados de la ARS SEMMA pueden realizar sus trámites.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco Filosófico Institucional

La ARS SEMMA dentro de la elaboración del Plan Estratégico Institucional, rediseñó su filosofía institucional de la siguiente manera:

a) Misión

Somos la Administradora de Riesgos de Salud del Sector Educativo Público dedicada a garantizar las atenciones de salud de manera oportuna, responsable y con vocación de servicio.

b) Visión

Ser reconocidos como la ARS de autogestión institucional más confiable del país por brindar a sus afiliados cuidados de salud con calidad y trato humano.

c) Valores

- **Honestidad:** comportarse y expresarse con coherencia y de acuerdo con los valores institucionales establecidos.
- **Respeto:** reconocimiento de las relaciones interpersonales con un trato justo y cordial.
- **Solidaridad:** trabajar conjuntamente para lograr un mismo objetivo.
- **Responsabilidad:** Actuar en cumplimiento de la misión institucional, dando respuesta oportuna y cierta, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.
- **Transparencia:** Poner la información requerida a disposición de los afiliados y ciudadanos de manera clara y a tiempo, de acuerdo a las leyes.



- **Vocación de Servicio:** Disposición para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos.

2.2 Base Legal

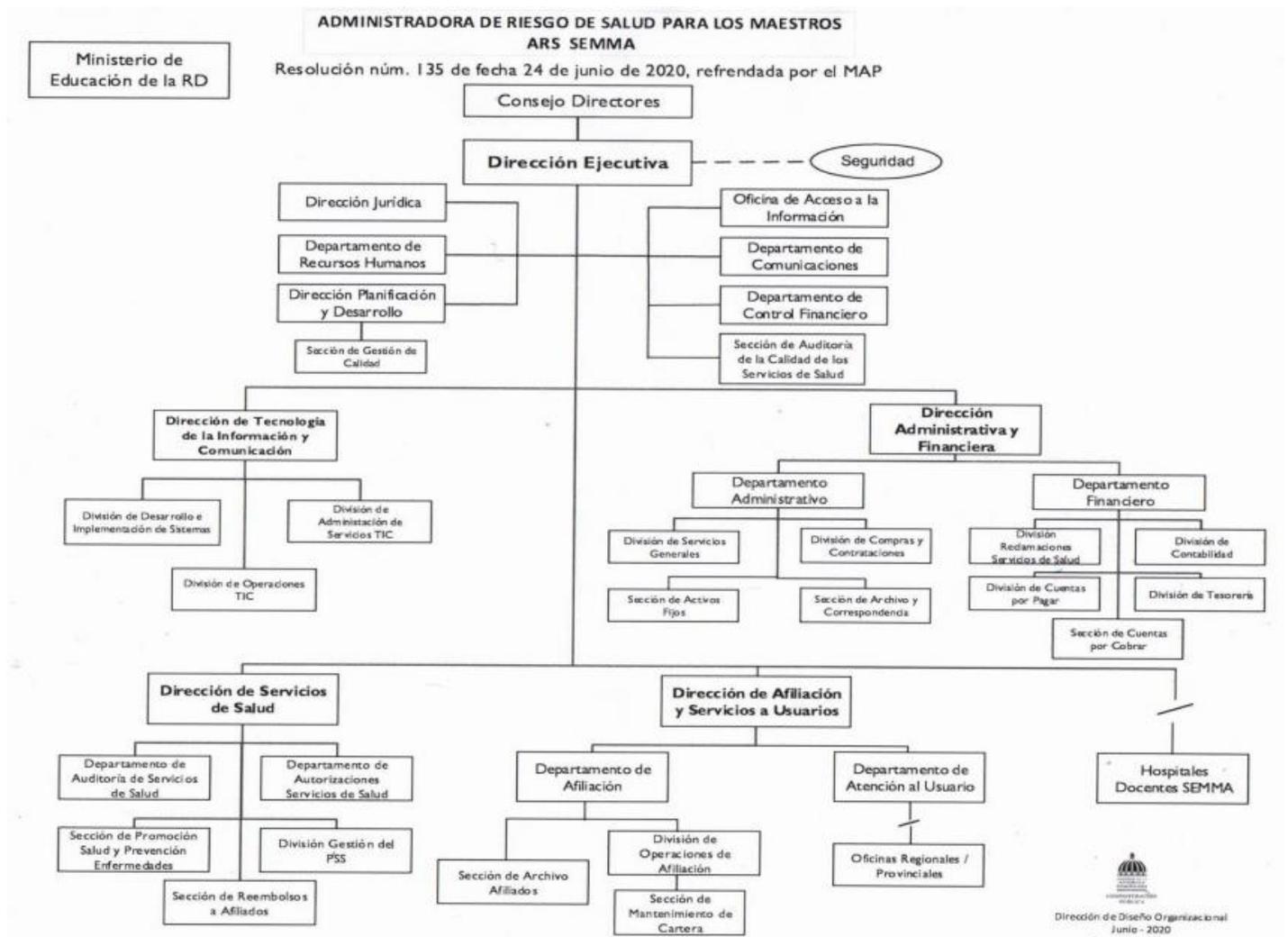
1. **Ley No. 87-01**, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), del 9 de mayo de 2001.
2. **Ley General de Salud No. 42-01**, del 8 de marzo de 2001.
3. **Ley No. 451-08** que introduce modificaciones a la Ley General de Educación, No. 66-97, de fecha 10 de abril de 1997, pensiones y jubilaciones para maestros del sector oficial. G.O. No. 10490 del 23 de octubre del 2008.
4. **Reglamento No. 543-86**, del 2 de julio de 1986, para la aplicación del Decreto No. 2745 del 12 de febrero de 1985, que crea el Seguro Médico para Maestros (SEMMA).
5. **Decreto No. 2745**, del 12 de febrero de 1985, que crea el Seguro Médico para Maestros, adscrito a la Secretaría de Estado de Educación (Ministerio de Educación).
6. **Decreto No. 486-12** que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
7. **Decreto No. 639-03**, que establece el Reglamento del Estatuto Docente.
8. **Decreto No. 645-12** que establece el Reglamento Orgánico del Ministerio de Educación que deroga el Reglamento No. 396-



00. G. O. No. 10698 del 15 de noviembre de 2012 que dispone que ARS SEMMA es un organismo desconcentrado del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD).

2.3 Estructura Organizativa

a) Organigrama



b) Principales Funcionarios de la Institucion

Nombres	Cargo
Dra. Sonia Feliz Medrano	Directora Ejecutivo
Lic. Manuel Eladio Díaz	Director Administrativo Financiero
Dra. Efigenia Morrison	Directora de Servicios de Salud
Ing. Jamilet Lopez	Encargada Planificacion y Desarrollo
Lic. Eliana Barranco	Encargada Recursos Humanos
Lic. William Marte	Consultor Jurídico
Lic. Alejandro Suero	Enc. Control Financiero
Lic. Seleinys Emperatriz Hernández Muñoz	Encargada de Afiliación
Lic. Omar Belliard	Encargado Tecnologías de la Información y Comunicación



III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

a) Socialización con Afiliados

Durante el año se realizaron más de treinta y cinco (35) acercamientos a los afiliados a través de la participación de las autoridades del SEMMA en las asambleas de la Asociación Dominicana de Profesores (ADP), donde informamos los avances, beneficios y cambios que realizamos en la prestación de los servicios, estos encuentros fueron motivados para escuchar sus demandas y poder dar, en la medida de lo posible, respuestas a las principales necesidades de los afiliados. Fruto de la pandemia estas actividades fueron suspendidas para el resto del año.

b) Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades

La ARS SEMMA ha estado fortaleciendo su programa de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades, teniendo como norte hacer conciencia a nuestros afiliados de la importancia de prevenir y dar seguimiento a las enfermedades, las cuales con diagnóstico temprano pueden hacer la diferencia.

Conociendo la importancia de que nuestros afiliados cuenten con sus medicamentos de uso continuo y las consecuencias que acarrearán para su salud la no utilización de los mismos, realizamos ajustes a nuestro programa durante el inicio de la pandemia cuya flexibilización para la obtención de los medicamentos mediante la emisión de las recetas electrónicas durante cinco meses, con lo cual garantizamos que los



afiliados inscritos en estos programas tengan acceso a sus medicamentos sin la necesidad de asistir a los centros de salud para revisión y expedición de recetas en los momentos donde estuvieron los picos más altos del nivel de contagio del COVID-19.

También estuvimos realizando diversas actividades dirigidas a nuestros afiliados a nivel nacional educando sobre la importancia de cuidar su salud. Dentro de las actividades realizadas están charlas educativas y jornadas, cuyo objetivo es mejorar el estilo de vida y promover hábitos saludables en nuestra población.

La cantidad total de afiliados inscritos en los programas de despacho de medicamentos de prevención y promoción durante el último año ha sido 13,749 afiliados, el porcentaje mayor lo representa la hipertensión arterial con 10,332 y la diabetes 3,417 afiliados y con ambas enfermedades 3,047 afiliados.

c) Aumento de la Cartera de Afiliados de la ARS SEMMA.

En el 2021 la cartera de afiliados ha sostenido un crecimiento mensual, fruto de los esfuerzos realizados en la mejora de calidad y oportunidad del servicio. En la actualidad la cartera de afiliados se ha elevado en un 3% de enero a diciembre, representando 5,900 nuevos afiliados.

Así mismo hemos visto un incremento en la cartera de los planes complementarios, los cuales fueron diseñados para dar cobertura a aquellas demandas frecuentes de nuestros afiliados y que no se encontraban dentro del catálogo de prestaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como extender la cobertura de aquellos renglones más demandados que sí están en cobertura.



Actualmente en el año 2021 esta cartera cuenta con 125, 326 afiliados.

d) Incremento de los Prestadores de Servicios de Salud.

Durante el año 2021 se continuó la contratación de prestadores de salud estratégicos en todo el territorio nacional, incrementando la red de servicios durante todo el año. Pasamos de 4,470 prestadoras en el 2020 a 4,529 prestadoras en el 2021, demostrando avances significativos para nuestros afiliados.

e) Ampliación de los Puntos de Servicios.

Estamos acercando los servicios a nuestros afiliados instalando puntos de servicios en diferentes zonas del país. En estos nuevos puntos de servicios se pueden realizar diferentes trámites, así como conocer el estatus de afiliación, realizar pre-autorizaciones de servicios, traspasos, entre otros. Durante el año 2021 se abrió una oficina de Atención al Usuario en la provincia de la Vega. Este punto de servicio de igual manera ha contribuido al desarrollo local por medio de la generación de empleos directos.

f) Inclusión de Servicios en Línea.

En el mundo en que vivimos los servicios transaccionales son los que predominan en las empresas que busca satisfacer los diferentes grupos etarios que integran la cartera de sus usuarios, por eso en la ARS SEMMA nos dedicamos a continuar en el 2021 a afianzar esta forma de brindar de servicios, continuando con nuestra frase “De lo análogo a lo digital”, incluimos nuevas tecnología y canales para brindar atención a nuestros usuarios, que junto a la Aplicación Móvil (APP), simplifican la obtención de servicios y amplían los canales digitales, dentro de los que podemos mencionar:



1.Inclusión de WhatsApp para brindar servicios a los ciudadanos, mediante el cual se pueden realizar: solicitudes de información inclusiones, exclusiones, consultas, preautorizaciones (medicamentos, procedimientos, material de osteosíntesis), seguimiento a casos, impresión de carnet digital, entre otros servicios que se ofrecen de manera presencial.

En el 2021 hemos brindado 72,539 servicios mediante la plataforma vía WhatsApp. Tel. 809-758-4985, donde vía teléfono móvil el usuario puede acceder y solicitar los servicios con un tiempo de espera promedio de 5 a 10 minutos o menos.

2.Inclusión de chat en línea, vía la página institucional, el cual permite brindar servicios a los ciudadanos, tales como: solicitudes de información inclusiones, exclusiones, consultas, preautorizaciones (medicamentos, procedimientos, material de osteosíntesis), seguimiento a casos, impresión de carnet digital, entre otros servicios que se ofrecen de manera presencial.

En el 2021 hemos brindado 1892 servicios a los ciudadanos mediante esta plataforma.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

a) Desempeño Financiero

El Consejo de Directores aprobó para el año 2021 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de RD\$3,674,680,567.60.

Durante el año 2021 la ARS SEMMA tuvo un ingreso de RD\$3,512,112,626.79 por concepto de la cápita que se recibe por los planes de salud de los afiliados, de los cuales un 100.04% de los mismos fueron destinados para pago a los prestadores de servicios de salud por los servicios brindados a los afiliados.

Distribucion Presupuesto 2021	
	Monto en RD\$
Remuneraciones	RD\$218,308,924.67
Gratificaciones Y Bonificaciones	RD\$14,000,000.00
Contribuciones A La Seguridad Social	RD\$28,068,319.55
Servicios Básicos	RD\$7,380,000.00
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	RD\$2,930,000.00
Viáticos	RD\$1,200,000.00
Alquileres Y Rentas	RD\$5,808,000.00
Seguros	RD\$3,240,000.00
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	RD\$2,700,000.00



Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	RD\$41,736,000.00
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$3,301,697,963.38
Alimentos Y Productos Agroforestales	RD\$600,000.00
Textiles Y Vestuarios	RD\$1,560,000.00
Productos De Papel, Cartón E Impresos	RD\$4,680,000.00
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	RD\$1,080,000.00
Mobiliario Y Equipo	RD\$2,511,360.00
Obras En Edificaciones	RD\$37,000,000.00
Comisiones Y Otros Gastos Bancarios De La Deuda Pública	RD\$180,000.00
Total General	RD\$3,674,680,567.60

Nota: El desempeño financiero de la ARS SEMMA atañe a las aportaciones realizadas por los afiliados de esta ARS.

Ejecución Presupuestaria del Periodo

Distribucion Presupuesto 2021			
	Presupuestado	Ejecutado	% Ejecutado
Remuneraciones	RD\$218,308,924.67	RD\$170,991,776.94	78.35%
Dietas y Gastos de Representación	RD\$0.00	RD\$0.00	0%
Gratificaciones y Bonificaciones	RD\$14,000,000.00	RD\$0.00	0%
Contribuciones a La Seguridad Social	RD\$28,068,319.55	RD\$21,168,824.39	75.42%
Servicios Básicos	RD\$7,380,000.00	RD\$7,440,697.83	100.82%



Publicidad, Impresión y Encuadernación	RD\$2,930,000.00	RD\$1,865,598.48	63.67%
Viáticos	RD\$1,200,000.00	RD\$737,778.00	61.48%
Transporte y Almacenaje	RD\$0.00	RD\$8,725.00	
Alquileres Y Rentas	RD\$5,808,000.00	RD\$4,115,137.62	70.85%
Seguros	RD\$3,240,000.00	RD\$2,286,776.97	70.58%
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	RD\$2,700,000.00	RD\$3,657,341.13	135.46%
Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	RD\$41,736,000.00	RD\$13,017,802.36	31.19%
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$3,301,697,963.38	RD\$3,353,661,564.69	101.57%
Alimentos Y Productos Agroforestales	RD\$600,000.00	RD\$487,042.17	81.17%
Textiles Y Vestuarios	RD\$1,560,000.00	RD\$210,753.90	13.51%
Productos De Papel, Cartón E Impresos	RD\$4,680,000.00	RD\$2,977,914.49	63.63%
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	RD\$1,080,000.00	RD\$563,103.80	52.14%



Mobiliario Y Equipo	RD\$2,511,360.00	RD\$2,354,673.23	93.76%
Obras En Edificaciones	RD\$37,000,000.00	RD\$0.00	0%
Comisiones Y Otros Gastos Bancarios De La Deuda Pública	RD\$180,000.00	RD\$192,013.77	106.67%
Total General	RD\$3,674,680,567.60	RD\$3,585,737,524.77	97.58%

Ingresos/Recaudaciones

Total de Ingreso Oct-20 al Oct-21	
	Monto en RD\$
Plan Básico de Salud	RD\$2,349,349,471.53
Planes Complementarios de Salud	RD\$642,881,860.47
Planes Voluntarios E Independientes	RD\$902,574,244.02
Cobertura De Atención Medica Por Accidentes De Tránsito	RD\$39,216,964.20
Plan De Servicios De Salud Especial Para Pensionados Y Jubilados	RD\$77,271,133.44
Plan De Coberturas De Atenciones Médicas Por Covid-19	RD\$13,400,699.84
Total General	RD\$4,024,694,373.50

b) Contrataciones y Adquisiciones

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), fue el resultado de la planificación de todos los requerimientos de compras de bienes, servicios y contrataciones, para el logro de las actividades planteadas para el 2021, en cumplimiento de la ley No. 449-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, el cual fue presupuestado por un monto de RD\$101,299,053.



Los procesos ejecutados a la fecha ascienden a un monto de RD\$16,133,210.00. A través de 25 contratos de bienes y 11 contratos de servicios.

Modalidad de Compras	
Modalidad	Monto en RD\$
Compras por Debajo del Umbral	RD\$909,576.00
Compras Menores	RD\$7,088,068.00
Comparación de Precios	RD\$8,135,566.00
Licitaciones públicas nacionales	RD\$0.00
Totales	RD\$16,132,210.00

ARS SEMMA suplió sus necesidades de compras y contrataciones a través de 19 proveedores. Los montos adjudicados por clasificación de empresa son:

Proveedores Contratados	
Clasificación	Monto en RD\$
Empresas	RD\$3,550,602.00
Mipyme	RD\$11,418,892.00
Mipyme mujer	RD\$1,163,716.00
Totales	RD\$16,132,210.00

En las diferentes mediciones que ha realizado la Dirección de Contrataciones Públicas (DGCP) la ARS SEMMA ha promediado un 98.17%, colocándose en un lugar privilegiado dentro de las instituciones con mayor nivel de cumplimiento en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo y procedimental de los procesos de compras y contrataciones.



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Hemos completado indicadores del SISMAP que nunca se habían completado anteriormente y hemos subido nuestro promedio en comparación a enero del 2021 que estaba en 46%, a un 73.14% y desde ya tanto Recursos Humanos como Planificación y desarrollo estamos trabajando en conjunto para hacer que finalmente la institución se mantenga por encima del 80% para el 2022.

Entre los indicadores relevantes para el Área de Recursos Humanos se encuentran: planificación de RR.HH con un 100% logrado, Escala Salarial con un 100% logrado, Gestión de Acuerdos de Desempeño con un 99% logrado, Evaluación del desempeño por resultados y competencias con un 100% logrado, Plan de Capacitación con un 85% logrado, Sub sistemas de Relaciones laborales con un 80% logrado

4.3 Desempeño de la Tecnología

Durante este año el área de Tecnologías se ha encontrado con grandes retos no solo a nivel departamental sino también a nivel institucional, mitigando puntos recurrentes de auditorías, desarrollo y mejoras de software institucional, implementación de Proyectos y optimas readecuaciones a la infraestructura tecnológica en general.

A continuación, se enumeran los avances tecnológicos más significativos durante el periodo enero a diciembre 2021.

- **Desarrollo e implementación del Sistema de Medicamentos Ambulatorios SEMMA.** Desarticulación de la Red Nacional de Servicios médicos de FARMACARD, transferencia e integración del total de prestadoras de servicios de salud al nuevo sistema de



despacho de medicamentos ambulatorios de la ARS SEMMA, en los servicios de Farmacia y Odontología. Estado: completado al 100 %.

• **Adecuación del Desarrollo de aplicación móvil de ARS SEMMA disponible para Android y IOS.** Aplicación donde los afiliados pueden solicitar servicios, visualizar noticias, consultar planes de salud, consultar la red de prestadores de servicio de salud, ver información sobre oficinas de servicios, entre varios otros servicios. Estado: La APP se encuentra en el 90 % del proceso de actualización en cuanto a desarrollo.

• **Desarrollo módulo para gestionar Recobros de pruebas PCR, EPP, REMDESIVIR Y SISALRIL, Recobro UCI:** Este módulo registra y facilita la tramitación de los recobros de Covid-19 para ser enviados a SISALRIL. Estado: Completado al 100 %.

• **Sistema de Gestión de Inventario Tecnológico.** Se encarga de administrar y controlar los activos tecnológicos alineado al sistema de inventario de activos fijos. Estado: Proceso de desarrollo en 80 %.

• **Reestructuración en la infraestructura operacional y de comunicaciones .**

Readecuación del Sistema Eléctrico en el Data Center:

Reestructuración en un 80 % .

Mejoras y actualizaciones en los enlaces de switches.

Mejoras en el equipo CORE de Comunicaciones.

• **Implementación del Proyecto Clasificación de la Información y Retención de los Archivos electrónicos Institucionales.** Estado: En proceso 75 %.



• **Creación del área de Administración de Proyectos TIC:** A los fines de gestionar y contar con los procesos, documentaciones y controles que permitan una eficaz ejecución de los proyectos tecnológicos, de tal forma que el resultado final cumpla con a la expectativa y el objetivo esperado. Estado: Completado al 100 %.

• **ITICge:** Incremento del índice del uso de las tecnologías de la información y comunicación e implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano -SISTICGE con puntuación general de 83.34 posición No.73 del Promedio País, distribuidos de la siguiente manera:

Uso de las TIC (Infraestructura TIC, Desarrollo de Software, Servicios TIC, Proyectos y Seguridad TIC) Avance en Sub-Pilar 86.25 %.

Implementación de Gobierno Electrónico (Interoperabilidad, Estándares, Presencia Web y Mejores Prácticas) Avance en Sub-Pilar 85.33 %.

Avance en Gobierno Abierto y Participación electrónica (Datos Abiertos, Redes Sociales y E-Participación) Avance en Sub-Pilar 80.00 %

Desarrollo de Servicios en Línea (Disponibilidad y Desarrollo de los servicios en línea) Avance en Sub-Pilar 81.96 %

• **Recertificación de Normativa A2:2016** Rediseño e implementación del portal web institucional y portal de transparencia en el estado dominicano. Estado: Completado al 100 %

• **Elaboración del Proyecto de Desarticulación de la Plataforma FARMACARD y la Transferencia e Integración de PSS al Sistema de Medicamento Ambulatorio SEMMA.** Estado: Completo al 100 %



- **Solicitud de la Certificación de la normativa NORTIC A4-2016:** Sobre la Interoperabilidad entre los sistemas del Estado Dominicano, a un 50 % del proceso para implementación con el Banco de Reservas de la República Dominicana, para pago del Plan voluntario de la ARS SEMMA, a través de los canales de Netbanking, Oficinas y Sub-Agentes.
- **Elaboración del Proyecto Técnico de Interoperabilidad BANRESERVAS -ARS SEMMA.**
- **Actualización de Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos de TIC .**
- **Actualización del Plan de Contingencia TIC: Matriz de Análisis de Riesgos Tecnológicos.**
- **Mitigación del Plan de Acción sobre hallazgos TIC encontrados por las firmas auditoras externas.**
- **Revisión del Plan Estratégico de Tecnología 2019-2021:** Con el propósito de levantar las actividades que no se cumplieron en el periodo establecido en el PETIC, y proyectarlas para su elaboración y cumplimiento en el próximo periodo alineado al Plan Estratégico Institucional 2022- 2025.
- **Creación e Implementacion del Catálogo de Servicios Tecnológicos.**
- **Creación del área de Gestión de Incidentes y Problemas TIC.**



- **Implementación de sistema para registro de solicitudes de servicio:** Seguimiento oportuno a las solicitudes de soporte de todos los usuarios nivel institucional. Estado: Completado al 100%

- **Creación de área División de Monitoreo y Seguridad de la Información:** Responsable de todas las actividades relacionadas con la implementación de las políticas de seguridad de la información, control y monitoreo de los accesos a los sistemas de información institucional.

4.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

En referencia al desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que fueron modificadas a través de la Resolución No. 008-20, donde se dieron indicaciones de colocar a todas las Instituciones en cero, actualmente nos encontramos en un porcentaje de ejecución de un 51.01% y un 92.94% en carga de evidencias.

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

La ARS SEMMA continuó su proceso de transformación y en 2021 obtuvo avances significativos en el Autodiagnóstico CAF con un 100% de logor en este indicador. En el Plan de Mejora Modelo CAF obtuvimos una puntuacion de un 80%. En el Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos obtuvimos una puntuacion de un 100%.



c) Resultados Indicadores SISMAP

La ARS SEMMA continuó su proceso de transformación y en 2021 obtuvo avances significativos en el SISMAP terminando con una puntuación de 73.50% en comparación a un 46% obtenido en enero 2021.

Entre los indicadores relevantes para el Área de Planificación y Desarrollo se encuentran: Transparencia en las informaciones de servicios y funcionarios con un 100% logrado, índice de satisfacción ciudadana con 85% logrado, estructura organizativa con un 90% logrado, Manual de Organización y Funciones con un 100% logrado, Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en la administración pública con un 83% logrado y la encuesta de clima laboral en un 100% logrado.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Enfocados en mantener satisfechos nuestros afiliados/ciudadanos con la prestación de los servicios institucionales, la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros (ARS SEMMA) aplicó la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos, la misma inició el día 24 de mayo y se concluyó el 11 de junio del año 2021, arrojando un resultado de 84.04% de satisfacción ciudadana a nivel general de los servicios que se ofrecen en la institución.

Actualmente nos encontramos trabajando en la realización de la Carta Compromiso al ciudadano, la misma se encuentra en proceso de revisión del Ministerio de Administración Pública (MAP) y posterior aprobación.

5.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

A partir del 15 de enero hasta el 14 de diciembre 2021 en la ARS SEMMA se recibió 1 queja y 1 reclamación, habiendo sido respondidas todas satisfactoriamente de acuerdo a los plazos estipulados.

5.3 Resultado mediciones del portaal de transparencia

El índice de transparencia de acuerdo a la Ley 200-04 que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), tras la resolución 1/2018 sobre estandarización de Portales de



Transparencia hemos obtenido las siguientes calificaciones en los meses: enero 92/100, febrero 96/100, marzo 98/100, abril 98/100, mayo 100/100, junio 94/100, julio 96/100, agosto 98/100, septiembre 94/100 y los demás meses pendientes de evaluación, de lo cual se infiere que la ARS SEMMA ha mostrado altos niveles de transparencia y respuestas a través de la Oficina de Acceso a la Información.



VI. POYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Hemos identificado las principales acciones que estaremos realizando durante el 2022 las cuales van en las siguientes direcciones:

a) Fortalecimiento Financiero:

- Incrementar la cartera de afiliados en un 10% respecto al septiembre 2021.
- Elevar la cartera de afiliados en los diferentes planes complementarios.
- Mejorar los controles en las áreas de Servicios de Salud a los fines de dar mayor seguimiento al gasto por este concepto.
- Reducir el nivel de siniestralidad, llevando por encima del año anterior la certera de afiliados jóvenes.

b) Fortalecimiento Institucional:

- Elevar la puntuación global del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SISMAP, iTICge, NOBACI, Transparencia y Compras y Contrataciones).
- Continuar fortaleciendo los subsistemas de recursos humanos.
- Elaboración y medición de indicadores claves de desempeño institucional.
- Implementación de nuevos módulos y/o adquirentes de tecnologías para la eficiencia de los procesos internos, tanto de las áreas misionales como de las asesoras y de apoyo.
- Obtención de la certificación en la Normativa NORTIC A5 2018 , sobre la prestación y automatización de los servicios



ofrecidos en el organismo.

- Obtención de la certificación en la Normativa NORTIC B2: 2017, sobre la accesibilidad web en el portal institucional.
- Elaboración y Ejecución de políticas de responsabilidad social.

c) Satisfacción de los afiliados/clientes

- Dar seguimiento vía telefónica para determinar la calidad de los servicios otorgados por parte de la Prestadoras de Servicios de Salud contratadas.
- Aplicación de la tercera encuesta de satisfacción ciudadana sobre los servicios que se brindan en la ARS SEMMA.
- Implementar oficinas virtuales para usuarios de la ARS SEMMA y así incrementar los servicios en línea, evitando los desplazamientos y ahorrando los gastos de bolsillo a los afiliados.
- Gestionar la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano con el MAP.



VII. ANEXOS

a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
1	Departamento de Afiliación	Aumento de la cartera de afiliados	% Incremento de la cartera de afiliados	Trimestral	2020	10%	Julio,2021	2%
		Eficientizar cada uno de los procesos	Cantidad de procesos eficientizados	Trimestral	2020	100%	Julio,2021	80%
2	Departamento de Atención al Usuario	Ampliar los canales de atención al usuario	% de solicitudes generadas en línea	Trimestral	2020	100%	Julio,2021	100%
		Apertura de nuevos puntos de servicios	cantidad de puntos de servicios en funcionamiento	Trimestral	2020	100%	Julio,2021	95%
3	Sección de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades	Fortalecimiento de los programas de PyP	% de afiliados en el programa bajo el nuevo modelo de gestión	Trimestral	2020	10%	Julio,2021	7.40%
4	División Gestión del Prestador	Incrementar y consolidar la Red de PSS de ARS SEMMA	% de PSS evaluadas	Trimestral	2020	100%	Julio,2021	61.66%

b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

La ARS SEMMA no recibe fondos directos del Gobierno Central, por tal motivo no cuenta con el Sistema de la Gestión Financiera (SIGEF)



c) Plan de Compras



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	101,299,053.21
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		66
CAPÍTULO		0206
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA		Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros
AÑO FISCAL		2021
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	46,080,803.21
OBRAS	RD\$	36,600,000.00
SERVICIOS	RD\$	17,318,250.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	1,300,000.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	26,283,276.47
MIPYME MUJER	RD\$	12,267,434.97
NO MIPYME	RD\$	62,748,341.77
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	1,834,018.00
COMPRA MENOR	RD\$	26,724,751.66
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	27,467,029.80
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	8,673,253.75
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	36,600,000.00
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-

