



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

—  
AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



**Ars Semma**  
"Valorando vidas que enseñan"

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**Ars Semma**  
"Valorando vidas que enseñan"

# TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2022

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>7</b>
2.1 Marco Filosófico Institucional .....	7
a) Misión .....	7
b) Visión .....	7
c) Valores .....	7
2.2 Base Legal .....	8
2.3 Estructura Organizativa .....	9
<b>III. RESULTADOS MISIONALES .....</b>	<b>13</b>
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales .....	13
<b>IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO .....</b>	<b>17</b>
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	17
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos .....	25
4.3 Desempeño de la Tecnología .....	26
4.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	30
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....</b>	<b>32</b>
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio .....	32
5.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	32
5.3 Resultado mediciones del portal de transparencia .....	33
<b>VI. POYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....</b>	<b>34</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>37</b>
a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos ...	37

b) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	38
c) Plan de Compras .....	39

## I. RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria institucional 2022

La ARS SEMMA pone a disposición la Memoria Institucional correspondiente al año 2022, en el interés de continuar presentando los avances que ha experimentado durante la ejecución del año.

En el 2022 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% que corresponde a 5,261 nuevos afiliados, significando esto un aumento en los ingresos de RD\$ 7,270,281.12.

Durante el año 2022 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 4,529 prestadoras en el 2021 a 4,650 prestadoras en el 2022, 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 13,161 afiliados, el porcentaje mayor lo representa la hipertensión arterial con 8,151 y la diabetes 2,631 afiliados y con ambas enfermedades 2,379 afiliados.



Tambien 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.



## 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

Ser la ARS preferida del sector educativo dominicano.

#### b) Visión

Garantizar servicios integrales de salud que mejoren sustancialmente la vida de los maestros, los colaboradores del sistema educativo y sus dependientes en un contexto de confianza, cercanía humana y calidad.

#### c) Valores

Los valores institucionales que regulan y auspician la gestión de la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para Maestros (ARS SEMMA), son:

- Solidaridad.
- Responsabilidad.
- Transparencia.
- Integralidad
- Equidad



## 2.2 Base Legal

**Ley No. 87-01**, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), del 9 de mayo de 2001.

**Ley General de Salud No. 42-01**, del 8 de marzo de 2001.

**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.

**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).

**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).

**Decreto No. 486-12** que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

**Decreto No. 639-03**, que establece el Reglamento del Estatuto Docente.

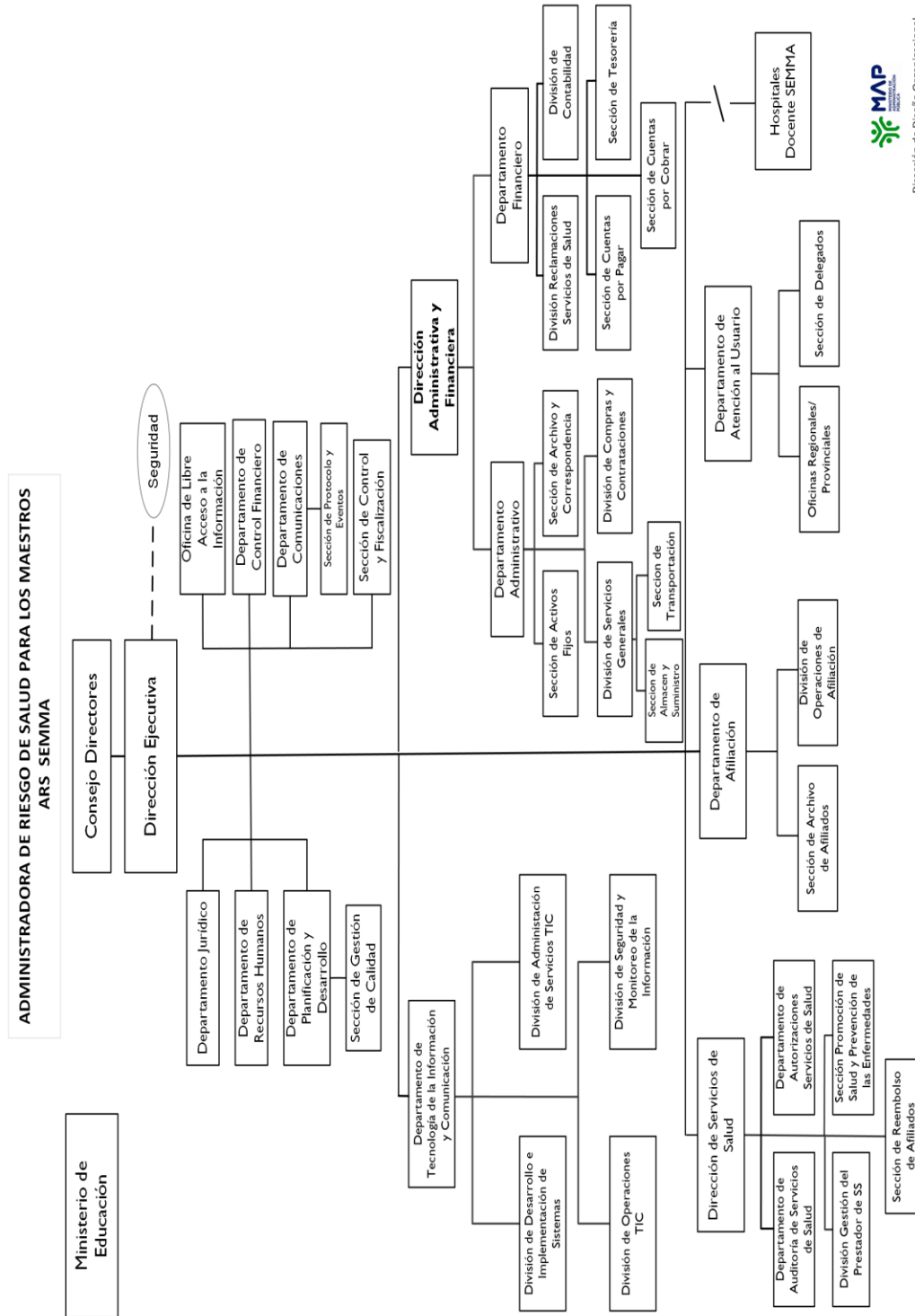
**Decreto No. 645-12** que establece el Reglamento Orgánico del Ministerio de Educación que deroga el Reglamento No. 396-00. G. O. No. 10698 del 15 de noviembre de 2012 que dispone que ARS SEMMA es un organismo desconcentrado del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD).





## 2.3 Estructura Organizativa

### Organigrama



Dirección de Diseño Organizacional  
Julio 2022



## Principales Funcionarios de la Institucion

<b>Nombres</b>	<b>Cargo</b>
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. Antonio de León Guzmán	Encargado Tecnologías de la Información y Comunicación

### 2.4 Planificación Estrategica Institucional

Para que un plan estratégico se cumpla apropiadamente, requiere que el pensamiento oriente a las decisiones y las decisiones se conjuguen con las acciones. A este proceso es que se va a denominar: operacionalización de la estrategia. Es la manera de asegurar que el



plan estratégico no es solo un pensamiento, sino un pensamiento que se transforma en acciones concretas a favor de los afiliados.

El Plan Estratégico Institucional esta basado en cuatro ejes estratégicos o perspectivas, detallados de la siguiente manera:

### **Eje 1. Satisfacción de los afiliados (Perspectiva cliente)**

#### **Objetivo estratégico 1. 1**

Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.

#### **Objetivo estratégico 1.2**

Fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad.

### **Eje 2. Sostenibilidad económico-financiera (Perspectiva de finanzas)**

#### **Objetivo estratégico 2.1**

Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.



### **Eje 3. Fortalecimiento y desarrollo institucional (perspectiva de procesos internos)**

#### **Objetivo estratégico 3.1**

Rediseñar los procesos de Recursos Humanos, mediante la creación de unidades especializadas en reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de planes de motivación que permitan aumentar las competencias y compromisos de los colaboradores.

#### **Objetivo estratégico 3.2**

Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.

### **Eje 4. Aprendizaje para el mejoramiento continuo (perspectiva de aprendizaje)**

#### **Objetivo estratégico 4.1**

Colocar al Semma a la vanguardia de los nuevos saberes y competencias del entorno de las ARS, mediante el diseño e implementación de un Marco de Capacidades Centrales que oriente, direcciona y enfoque sus planes formativos.



### III. RESULTADOS MISIONALES

---

#### 3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

##### **Socialización con Afiliados**

Durante el año se realizaron más de treinta y dos (32) 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.

##### **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.

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 13,161 afiliados, el porcentaje mayor lo representa la hipertensión arterial con 8,151 y la diabetes 2,631 afiliados y con ambas enfermedades 2,379 afiliados.

#### **Aumento de la Cartera de Afiliados de la ARS SEMMA.**

En el 2022 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 noviembre 2021 a noviembre 2022, representando 5,261 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 109, 304 afiliados.



### **Incremento de los Prestadores de Servicios de Salud.**

Durante el año 2022 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 4,529 prestadoras en el 2021 a 4,650 prestadoras en el 2022, demostrando avances significativos para nuestros afiliados.

### **Ampliación de los Puntos de Servicios.**

Durante el año 2022 no se abrió oficina de Atención al Usuario.

### **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 2022 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 2022 hemos brindado 56,679 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 2022 hemos brindado 1429 servicios a los ciudadanos mediante esta plataforma.





## IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

#### Desempeño Financiero

El Consejo de Directores de la ARS SEMMA aprobó para el año 2022 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de RD\$4,965,584,905.35.

<b>Distribucion Presupuesto 2022</b>	
	<b>Monto en RD\$</b>
Remuneraciones	RD\$ RD\$218,092,543.35
Gratificaciones Y Bonificaciones	RD\$16,053,399.00
Contribuciones A La Seguridad Social	RD\$27,142,978.21
Servicios Básicos	RD\$8,200,000.00
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	RD\$4,607,595.00
Viáticos	RD\$1,200,000.00
Alquileres Y Rentas	RD\$2,400,000.00
Seguros	RD\$3,240,000.00
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	RD\$2,346,000.00
Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	RD\$29,999,000.00
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$4,309,075,101.65
Alimentos Y Productos Agroforestales	RD\$761,392.00
Textiles Y Vestuarios	RD\$1,839,300.00
Productos Farmacéuticos	RD\$123,618.50
Productos de Cuero, Caucho y Plastico	RD\$249,000.00



<b>Distribucion Presupuesto 2022</b>	
	<b>Monto en RD\$</b>
Productos Minerales, Metalicos y no Metalicos	RD\$89,800.00
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	RD\$1,753,680.00
Productos y Útiles Varios	RD\$37,435,690.14
Transferencias de Capital a Otras Instituciones Publicas	RD\$240,000,000.00
Mobiliario Y Equipo	RD\$18,876,550.30
Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	RD\$101,749.20
Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	RD\$5,000,000.00
Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	RD\$1,554,432.92
Equipos de Defensa y Seguridad	RD\$1,529,480.00
Obras En Edificaciones	RD\$33,628,500.00
Comisiones Y Otros Gastos Bancarios De La Deuda Pública	RD\$285,095.07
<b>Total General</b>	<b>RD\$4,965,584,905.34</b>

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



### Ejecución Presupuestaria del Periodo

Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria 2022	Presupuesto Modificado	Ejecutado 2022	% Índice de Ejecución
Remuneraciones	218,092,543.35	218,092,543.35	174,739,679.06	80.12%
Dietas y Gastos de Representación	0	50,000.00	38,001.60	76.00%
Gratificaciones y Bonificaciones	16,053,399.00	26,000,000.00	15,000,000.00	57.69%
Contribuciones a la Seguridad Social	27,142,978.21	27,142,978.21	21,586,907.70	79.53%
Servicios Básicos	8,200,000.00	8,200,000.00	7,323,123.44	89.31%
Publicidad, Impresión y Encuadernación	4,607,595.00	4,607,595.00	1,815,996.07	39.41%
Viáticos	1,200,000.00	1,200,000.00	149,985.00	12.50%



<b>Nombre del Programa</b>	<b>Asignación Presupuestaria 2022</b>	<b>Presupuesto Modificado</b>	<b>Ejecutado 2022</b>	<b>% Índice de Ejecución</b>
Transporte y Almacenaje		20,000.00	6,940.00	34.70%
Alquileres y Rentas	2,400,000.00	2,400,000.00	3,288,877.13	137.04%
Seguros	3,240,000.00	3,240,000.00	2,301,755.40	71.04%
Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales	2,346,000.00	2,346,000.00	2,539,097.83	108.23%
Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	29,999,000.00	29,999,000.00	5,921,221.72	19.74%
Otras Contrataciones de Servicios	4,309,075,101.65	4,309,075,101.65	3,289,158,086.04	76.33%
Alimentos y Productos Agroforestales	761,392.00	761,392.00	694,809.60	91.26%



<b>Nombre del Programa</b>	<b>Asignación Presupuestaria 2022</b>	<b>Presupuesto Modificado</b>	<b>Ejecutado 2022</b>	<b>% Índice de Ejecución</b>
Textiles y Vestuarios	1,839,300.00	1,839,300.00	120,719.90	6.56%
Productos de Papel, Cartón e Impresos	-	37,435,690.14	10,715,397.29	28.62%
Productos Farmacéuticos	123,618.50	123,618.50		0.00%
Productos de Cuero, Caucho y Plástico	249,000.00	249,000.00		0.00%
Productos de Minerales, Metálicos y no Metálicos	89,800.00	89,800.00		0.00%
Combustible, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos	1,753,680.00	1,753,680.00	589,069.38	33.59%
Gastos que se Asignaran Durante el Ejercicio (ART. 32 Y 33 LEY 423-06)	-			



<b>Nombre del Programa</b>	<b>Asignación Presupuestaria 2022</b>	<b>Presupuesto Modificado</b>	<b>Ejecutado 2022</b>	<b>% Índice de Ejecución</b>
Productos y Útiles Varios	37,435,690.14	-	-	-
Transferencias de Capital a Otras Instituciones Publicas	240,000,000.00	240,000,000.00	91,236,050.00	38%
Mobiliario y Equipo	18,876,550.30	18,876,550.30	7,883,582.80	41.76%
Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	101,749.20	101,749.20		0.00%
Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	5,000,000.00	5,000,000.00		0.00%
Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	1,554,432.92	1,554,432.92		0.00%
Equipos de Defensa y Seguridad	1,529,480.00	1,529,480.00		0.00%



Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria 2022	Presupuesto Modificado	Ejecutado 2022	% Índice de Ejecución
Obras en Edificaciones	33,628,500.00	33,628,500.00		0.00%
Comisiones y Otros Gastos Bancarios de la Deuda Publica	285,095.07	285,095.07	158,357.99	55.55%
Total General	4,965,584,905.34	4,975,601,506.34	3,635,267,657.95	73.06%

### Ingresos/Recaudaciones

Durante el periodo comprendido noviembre 2021 a octubre 2022 la ARS SEMMA obtuvo ingresos por RD\$4,367,661,043.32 por concepto de cápita de los planes de salud, dichos ingresos fueron destinados para pago a los prestadores de servicios de salud y los gastos administrativos correspondientes.

Total de Ingreso Oct-21 al Oct-22	
	Monto en RD\$
Plan Básico de Salud	RD\$2,752,848,821.44
Planes Complementarios de Salud	RD\$585,687,031.27
Planes Voluntarios E Independientes	RD\$838,449,948.07
Cobertura De Atención Medica Por Accidentes De Tránsito	RD\$39,111,906.41
Plan De Servicios De Salud Especial Para Pensionados Y Jubilados	RD\$117,867,546.45



<b>Total de Ingreso Oct-21 al Oct-22</b>	
	<b>Monto en RD\$</b>
Plan De Coberturas De Atenciones Médicas Por Covid-19	RD\$39,695,789.68
<b>Total General</b>	<b>RD\$4,367,661,043.32</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 2022, 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\$120,307,030 .00

Los procesos ejecutados y adjudicados a la fecha ascienden a un monto de RD\$89,478,398.16, mediante contratos de bienes y servicios en las diferentes modalidades de compras, las cuales se dividen en los siguientes:

<b>Modalidad de Compras</b>	
<b>Modalidad</b>	<b>Monto en RD\$</b>
Compras por Debajo del Umbral	RD\$5,318,691.00
Compras Menores	RD\$12,246,049.00
Comparación de Precios	RD\$32,875,950.25
Licitaciones públicas nacionales	RD\$0
Procesos de Excepción	RD\$39,038,707.91
<b>Totales</b>	<b>RD\$89,478,398.16</b>





ARS SEMMA suplió sus necesidades de compras y contrataciones a través de proveedores del Estado, de empresas grandes, MiPymes y MiPymes Mujer. Los montos adjudicados por clasificación de empresa son:

<b>Proveedores Contratados</b>	
<b>Clasificación</b>	<b>Monto en RD\$</b>
Empresas Grandes	RD\$ 6,505,831.00
MiPymes	RD\$10,235,989.00
MiPymes mujer	RD\$7,670,352.00
<b>Totales</b>	<b>RD\$24,412,172.00</b>

En las diferentes mediciones que ha realizado la Dirección de Contrataciones Públicas (DGCP) la ARS SEMMA ha promediado un puntaje de 98.5 de 100 puntos, 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 los indicadores del SISMAP y subido nuestro promedio en comparación a enero del 2022 con un 81.14% 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 2023.

Entre los indicadores relevantes para el Área de Recursos Humanos se encuentran: planificación de RR.HH con un 100% logrado, Escala Salarial con un 80% logrado, Gestión de Acuerdos de Desempeño con



un 96% logrado, Evaluación del desempeño por resultados y competencias con un 88% logrado, Plan de Capacitación con un 75% logrado, Sub sistemas de Relaciones laborales con un 100% 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 2022.

Elaboración, implementación y ejecución del Esquema de Calidad TIC: Implementación del área de calidad del software para la mejora continua y certificada durante el desarrollo de los sistemas de información de la institución.

Actualización Estructura Organizacional TIC alineado al organigrama Institucional Elaboración del Mapa de riesgo del Departamento de TIC.

Reestructuración de arquitectura de servidores.

### **Área Administración de Proyectos TIC.**

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 80.11 posición No.63 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 83.00 %

Implementación de Gobierno Electrónico (Interoperabilidad, Estándares, Presencia Web y Mejores Prácticas) Avance en Sub-Pilar 96.00 %

Avance en Gobierno Abierto y Participación electrónica (Datos Abiertos, Redes Sociales y E-Participación) Avance en Sub-Pilar 88.00 %

Desarrollo de Servicios en Línea (Disponibilidad y Desarrollo de los servicios en línea) Avance en Sub-Pilar 53.44 %

El SISTICge actualmente actualizó su formulario ITICge 2022 con nuevos indicadores en diversos subpilares, agregando el módulo de Ciberseguridad por lo que la efectividad del posicionamiento es menor que el posicionamiento del año 2021.

Recertificación de Normativa A3:2014 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

Elaboración, desarrollo y ejecución del Proyecto Técnico de Interoperabilidad entre sistemas BANRESERVAS -ARS SEMMA, NORTIC A4-2016.

Certificación de la normativa NORTIC A4-2016: Sobre la Interoperabilidad entre los sistemas del Estado Dominicano, proceso para implementación con el Banco de Reservas de la República Dominicana, para pagos de los planes voluntario y complementario



de la ARS SEMMA, a través de los canales de Netbanking, Oficinas y Sub-Agentes.

Actualización de Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos de TIC.

Actualización del Plan de Contingencia TIC: Matriz de Análisis de Riesgos Tecnológicos.

Monitoreo y seguimiento a los fines de cumplimiento de la Matriz Autodiagnóstico CAF TIC 2021-2022

Elaboración Matriz Autodiagnóstico CAF TIC 2022-2023.

Seguimiento para cumplimiento de los Planes de Acción sobre hallazgos TIC encontrados por las firmas auditoras externas: SISALRIL, OGTIC Y CAMPUSANO & ASOCIADOS.

**División de Desarrollo e Implementación de Sistemas:**

Actualización nuevo catálogo del PDSS 8.0: El objetivo de esta mejora fue implementar las diferentes resoluciones emitidas por el SNS y el órgano rector que es SISALRIL, en el cual se agregaron nuevas coberturas a los afiliados, de la misma forma se le habilitaron nuevos montos de cobertura para medicamentos de alto costo el cual asciende a \$ 2,090,000.

Desarrollo e implementación del sistema de Interoperabilidad entre los organismos Banreservas y ARS SEMMA para pagos electrónicos de planes especiales: complementario Semma Plus y/o plan voluntario.



Mejora al sistema de Pre-Autorizaciones para poder detallar los materiales de osteosíntesis: El objetivo de esta mejora ha sido detallar los diferentes materiales gastables que han sido autorizados con el fin de analizar dicha información y poder saber exactamente en cuales materiales la institución tiene exceso de montos autorizados.

### **División de Operaciones TIC**

Implementación del Sistema de Monitoreo de conectividad de la red a nivel nacional. Instalación del Sistema ZABBIX, monitorea y registra el estado de diferentes servicios de red, servidores, cloud computing, aplicaciones y equipos de red.

Implementación del sistema de supresión contra incendio en Data Center. Garantía e integridad de los servicios prestados a los afiliados a través de una plataforma tecnológica eficiente.

Reestructuración en la infraestructura operacional y de comunicaciones. o Migración de los sistemas operativos Windows Server hacia nuevas versiones.

Integración de cambios UTM-Firewall hacia nueva tecnología Fortinet.

### **División de Monitoreo y Seguridad de la Información.**

Implementación y socialización de Charlas de seguridad a los colaboradores del SEMMA: Concientización sobre la importancia de los niveles de seguridad de la red y servicios tecnológicos.

Pruebas de Penetración y Stress a sistemas de información y plataforma tecnológica en general.



### **División de Administración de Servicios TIC.**

Implementación y actualización de los servicios tecnológicos para garantizar los procesos institucionales durante el año fiscal. o Actualización del mantenimiento del Catálogo de servicios TIC.

Ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos TIC.

Ejecución de Inventario de equipos TIC.

### **4.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

#### **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 96.46% y un 100.% en carga de evidencias.

#### **Resultados de los Sistemas de Calidad**

La ARS SEMMA continuó su proceso de transformación y en 2022 obtuvo avances significativos en el Autodiagnóstico CAF con un 100% de logrado en este indicador. En el Plan de Mejora Modelo CAF obtuvimos una puntuación de un 80%. En el Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos obtuvimos una puntuación de un 100%.



## **Resultados Indicadores SISMAP**

La ARS SEMMA continuó su proceso de transformación y en 2022 obtuvo avances significativos en el SISMAP terminando con una puntuación de 81.14% en comparación a un 73.50% obtenido en enero 2022.

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 94% logrado, estructura organizativa con un 70% 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 81% 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 18 de abril y se concluyó el 25 de mayo del año 2022, arrojando un resultado de 94.14% de satisfacción ciudadana a nivel general de los servicios que se ofrecen en la institución.

Hemos lanzado la primera version de la Carta Compromiso al ciudadano:

Esta estrategia del Ministerio de Administración Pública (MAP), es un aporte que nos conecta a nuestra misión institucional: *“Garantizar servicios integrales de salud que mejoren sustancialmente la vida de los maestros, los colaboradores del Sistema Educativo y sus dependientes en un contexto de confianza, cercanía humana y calidad”*.

### 5.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

A partir del 15 de enero hasta la fecha en la ARS SEMMA se recibió 5 quejas, habiendo sido respondidas todas satisfactoriamente de acuerdo a los plazos estipulados.





### **5.3 Resultado mediciones del portal 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 99.7/100, febrero 99.7/100, marzo 98.15/100, abril 99.3/100, mayo 98.05/100, junio 96.75/100, julio 100/100, agosto 98/100, septiembre 96/100 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 2023 las cuales van en las siguientes direcciones:

### **Fortalecimiento Financiero:**

Incrementar la cartera de afiliados en un 15% respecto al 2022

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 cartera de afiliados jóvenes.

Disminuir los tiempos de pagos a las PSS con relacion al ano 2022.

### **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 adquisidores de tecnologías para la eficiencia de los procesos internos, tanto de las áreas misionales como de las asesoras y de apoyo.

Implementar solución VICIdial para recepción de llamada a través del call center.

Readecuar el cableado estructurado para mejoría de las redes y líneas telefónicas.

Desarrollar e integrar el foro institucional en el portal web.

Rediseñar el portal de transparencia.

Desarrollar Módulo de consultas de facturas.

Desarrollar módulo de generación de cartas de retención y comprobante de pago.

Crear una oficina virtual para los afiliados y Prestadores de Servicios de Salud.

Implementar certificado o firma digital para garantizar los documentos electrónicos expedidos por la institución.

Implementación de la Norma NORTIC A5 2018, sobre la prestación y automatización de los servicios ofrecidos en el organismo.

Implementación de la Norma NORTIC B2: 2017, sobre la accesibilidad web en el portal institucional.



Implementacion del sistema de inventario de activos tecnologicos.

**Satisfaccion 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.

Dar seguimiento para el buen cumplimiento de la primera version de la Carta Compromiso al ciudadano de la ARS SEMMA.

Aplicación de la cuarta 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.



## 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	Realizar operativo de afiliación y traspaso en el Gran Santo Domingo	% Incremento de la cartera de afiliados	Trimestral	2021	15%	Julio,2021	3%
2	Departamento de Atención al Usuario	Supervisar el cumplimiento de los atributos de calidad de la carta Compromiso al ciudadano	# de servicios realizados en tiempo oportuno	Trimestral	2021	85%	Julio,2021	80%
		Supervisar las solicitudes		Trimestral	2021	85%	Julio,2021	100%



No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
		de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos						
3	Sección de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades	Realizar jornadas educativas y asistenciales de pyp	# de jornadas realizadas	Trimestral	2021	#8	Julio,2021	100%
4	División Gestión del Prestador	Aumentar la satisfacción de afiliados	% de afiliados nuevos	Trimestral	2021	85%	Julio,2022	100%

**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

<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
Monto Estimado Total	RD\$ 120,316,915.74
Cantidad De Procesos Registrados	84
Capítulo	0206
Sub Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros
Año Fiscal	2022
Fecha Aprobación	
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	
Bienes	RD\$ 62,371,427.74
Obras	RD\$ 34,078,500.00
Servicios	RD\$ 23,866,988.00
Servicios: Consultoría	RD\$ -
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	RD\$ -
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME</b>	
MiPymes	RD\$ 36,753,492.68
MiPymes Mujer	RD\$ 17,920,565.75
No MiPymes	RD\$ 62,446,507.31
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>	
Compras Por Debajo Del Umbral	RD\$ 1,414,910.26
Compra Menor	RD\$ 14,783,261.39
Comparación De Precios	RD\$ 50,473,665.51
Licitación Pública	RD\$ 53,645,078.58



## MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Licitación Pública Internacional	RD\$-
Licitación Restringida	RD\$-
Sorteo De Obras	RD\$
	-
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\$ -

