



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	04
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
a. Marco filosófico Institucional.....	08
b. Misión	
c. Visión	
d. Valores	
2.1 Base legal.....	09
2.2 Estructura Organizativa.....	11
2.3 Planificación Estratégica Institucional.....	12
III. RESULTADOS MISIONALES	
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.....	13
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	40
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.....	55
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	61
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	66
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	71
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	91
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	107
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	108
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	108
5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia	109
V. ANEXOS	
a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	114
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	117
c. Plan de Compras.....	119



I. RESUMEN EJECUTIVO

- **Gestión de Afiliación y Cartera:**

SeNaSa cuenta en sus registros con **7,341,811** ciudadanos dominicanos activos, lo cual representa el **72%** de la población afiliada al Seguro Familiar de Salud.

Régimen Subsidiado:

Al cierre del mes de noviembre la cartera del Régimen Subsidiado cuenta con un total de 5,790,975 afiliados activos con sus dependientes.

Durante este año SeNaSa ha firmado más de 26 acuerdos interinstitucionales con la finalidad de ofrecer el seguro Subsidiado.

Régimen Contributivo:

Nos convertimos en la ARS número uno dentro del Régimen Contributivo.

A mes de noviembre de este año alcanzamos una cartera total de 1,458,359 afiliados activos con sus dependientes.

SeNaSa cuenta con una red de más de 8,600 prestadores de servicios de salud. Agregamos 201 médicos y 23 prestadores de servicios de salud institucionales, tales como, clínicas, laboratorios, farmacias, centros diagnósticos, centros odontológicos, un incremento de 1.4% que los eleva de 1,538 a 1,561.

Pensionados y Jubilados:

La cartera de jubilados y pensionados de las diferentes instancias ha aumentado de 87,399 pensionados a **92,604**, logrando un 100% de ejecución. Han sido incorporados 5,780 durante este periodo.



- **Servicios de Salud:**

- **Promoción y Prevención de la Salud Régimen Subsidiado:**

- Desde el inicio del programa alcanzó un total de 878,062 afiliados del régimen subsidiado.

- En el Programa “SeNaSa Cuida de Ti” De enero a octubre se han incorporado una cantidad de 16,131 adultos mayores

- En el Programa de Evaluación Nutricional, con un alcance de 74,422 adultos mayores en el periodo enero-octubre.

- En el programa Nutri-Salud. Hasta octubre 2022 SeNaSa ha realizado 573,000 evaluaciones alcanzado a 223,000 afiliados.

- **Promoción y Prevención de la Salud Régimen Contributivo:**

- Programa “SeNaSa Contigo” En el período enero-octubre hemos impactado a 22,192 afiliados.

- En el periodo enero-octubre se facturó un total de RD\$4,470,376,457 por servicios de solicitudes de pre-autorización.

- Se aumentó de uno a **dos millones** de pesos la cobertura de cada evento para las personas que padecen enfermedades catastróficas, beneficiando a toda nuestra población afiliada

- **Gestión de Servicio a usuarios y prestadores:**

- Respeto a la descarga de la APP se registra un aumento de un **18%** en comparación con el mismo período del 2021.

- Desarrollado el portal de prestadores. En este periodo se cuenta con un total de **262** prestadores incorporados a esta plataforma, y se han realizado un total de **4,042** transacciones por esta vía de servicio.

- Dando cumplimiento a nuestro plan de expansión dimos apertura a las oficinas de: Boca Chica, Hospital La Victoria y Constanza, y traslados a las nuevas oficinas en Santiago, San Juan, La Romana, Nagua y San Pedro de Macorís.

- Apertura de 4 oficinas en el exterior: Nueva York, Nueva Jersey, Filadelfia y Miami Florida.



- **Finanzas:**

El Presupuesto Institucional del Seguro Nacional de Salud SeNaSa para este 2022 presentó un crecimiento comparando el año pasado de 8.53% en términos absolutos equivalente a RD\$3,409.1 MM que representa el crecimiento total, de los cuales 3,214.1 MM pasan al gasto en salud.

El ejercicio presupuestario inicialmente para el 2022 representó unos RD\$46,422.2 MM de los cuales 92.6% corresponde a gasto en salud para un valor de RD\$42,991.6 MM.

SeNaSa se posiciona como la ARS con menor gasto administrativo, elaborando nuestro presupuesto hasta un tope del 8% de los ingresos programados. Y en lo relativo al Gasto en Salud hemos ejecutado aproximadamente RD\$42,991,608,967.00.

Comportamiento de las Reservas Técnicas en un 1.1% promediada durante el período.

- **Otros logros:**

Primera Evaluación del PEI 2021-2024 obteniendo un resultado general de un 90.44%.

La institución al mes de octubre presenta una ejecución POA de un **97%** en el cumplimiento de indicadores operativos y un **96%** en ejecución de actividades.

Hemos realizado **Benchmarking** de nuestro Sistema de Planificación y el Software SIFOMEPE a instituciones como, SEMMA, SISALRIL, CODOPESCA y Fundación del país.

Cumplimiento del Plan de Expansión en el territorio nacional: Apertura e ampliación de las oficinas en **Boca Chica, La Victoria, Constanza, San Juan, Puerto Plata, Santiago, San Pedro de Macorís, Oficina satélite La Romana y Oficina satélite San Isidro.**

Celebración de la semana de la Innovación, Semana de la Calidad y Semana de Cultura de Riesgo.

Conformación del nuevo **Comité de Ética Institucional.**

Recibimos la **Certificación NORTIC de Oro** por parte de la OGTIC

Certificación y Recertificación en las Normas: ISO 9001-2015; Nortic A7; Nortic A6; Nortic E1; Nortic B1 y Nortic A2.



Realización de jornada de donación de sangre “**Regala una gota de amor**”, como iniciativa de Responsabilidad Social Institucional. Como meta alcanzar 120 pintas.

En la Encuesta de Impacto Global por una empresa externa con un resultado de **95.56%** de satisfacción en nuestros usuarios y prestadores.

Alcanzamos un **3.1** en el nivel de madurez institucional



III. Información Institucional

2.1 Marco filosófico institucional

a) Misión

Garantizar el acceso a servicios de salud de calidad a nuestra población afiliada, a través de una administración efectiva de riesgos, socialmente comprometida.

b) Visión

Ser la aseguradora de riesgos de salud, de referencia nacional, con reconocimiento internacional, de mayor fidelización, preferencia y valoración por los usuarios.

c) Valores

Trato Humano: Ofrecer servicios de forma personalizada, empática y digna a nuestros afiliados/as, colaboradores/as y asociados/as.

Transparencia Hacer visible antes los ciudadanos lo que hacemos. **Integridad** Actuar de forma coherente con los principios, valores y políticas institucionales.

Compromiso Actuar con sentido de responsabilidad en la protección de los ciudadanos de mayor vulnerabilidad, en defensa de los derechos constitucionales.

Equidad Ofrecer nuestros servicios a los usuarios en igualdad de condiciones.



2.2 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).



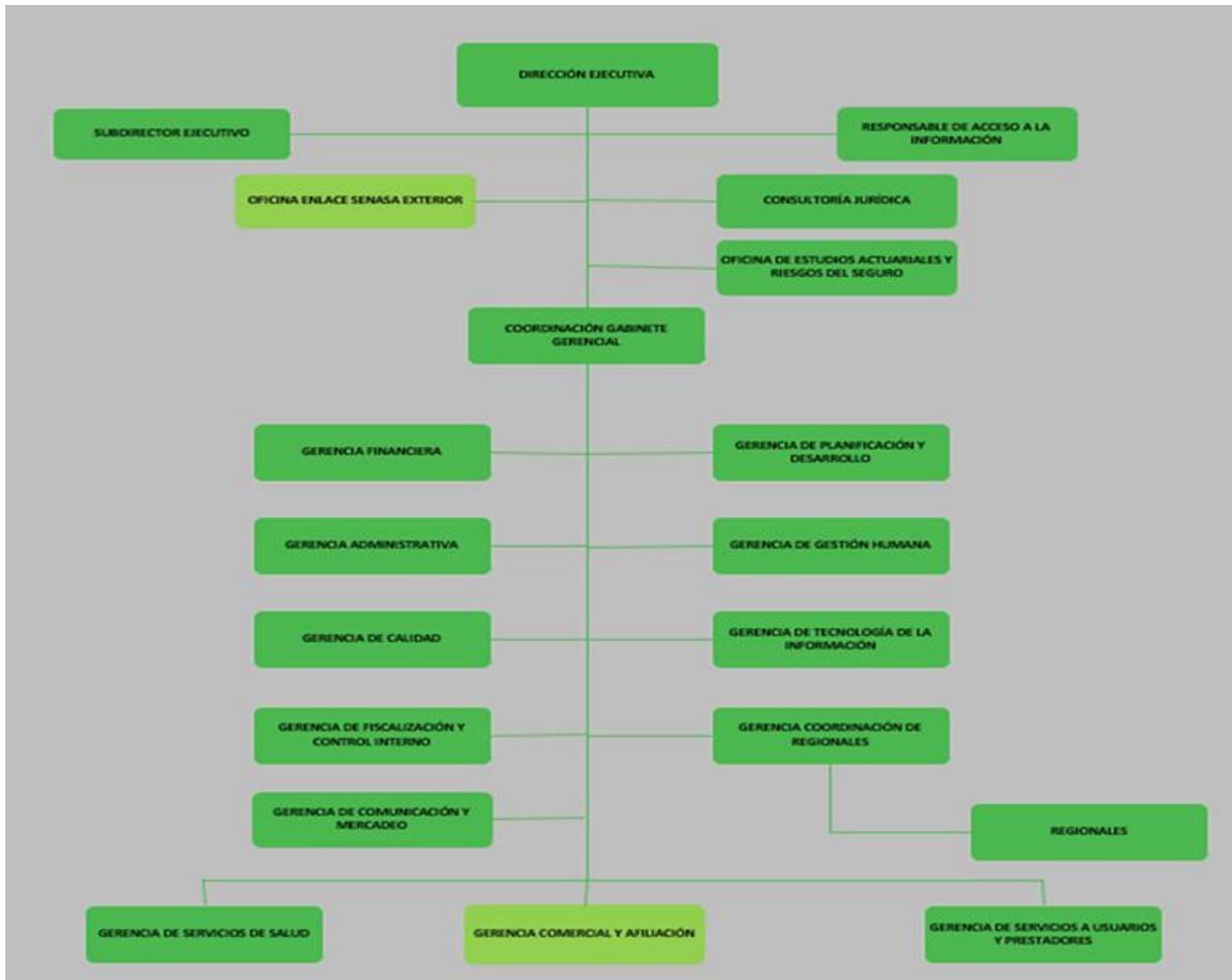
- e) Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

2.3 Estructura Organizativa

Como línea de base se cuenta con las estructuras aprobadas por el Consejo del Seguro Nacional de Salud en diciembre 2020 las cuales presentamos en el ciclo de reuniones con las gerencias y oficinas.

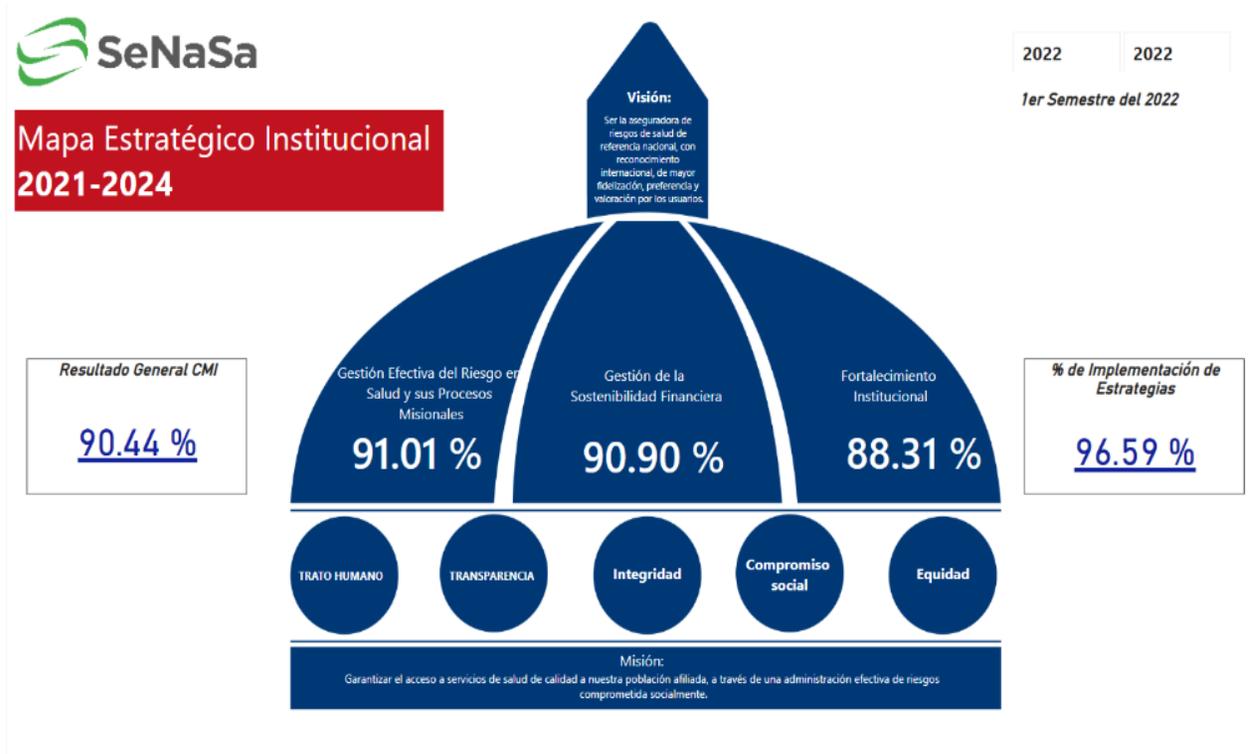
En materia de gestión institucional se abordan 3 niveles de estructura: Organizativa (la cual es aprobada por CoSeNaSa y sustentada en el marco legal), la funcional que (incluye la revisión de mandos medios y despliegue horizontal) y de cargos (vinculada a puestos y sus perfiles). Esta Estructura Organizativa Institucional recibió ajustes en la reunión ordinaria del CoSeNaSa celebrada el pasado 6 de diciembre.





2.4 Planificación Estratégica Institucional

Siendo el 2022 el primer año de implementación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, su primera evaluación semestral arroja un 90.44% de cumplimiento, según mostramos a continuación:



Al cierre de este informe nos encontramos realizando la evaluación anual y en el próximo año se realizará la revisión intermedia de cumplimiento de los objetivos de este PEI.

IV. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

Cartera actual del SeNaSa:

Durante la gestión actual, el SeNaSa ha jugado un rol trascendental en la política de universalización de la cobertura en salud ya que, de los **10,349,474** personas afiliadas al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), esta cuenta en sus registros con **7,341,938** ciudadanos dominicanos (as) activos, lo que representa el **71 %**. Estos se encuentran recibiendo servicios de salud, con la más alta calidad en términos de servicios al cliente y con una estructurada red de clínicas, médicos independientes y hospitales en todo territorio nacional. Cuando comparamos con los datos emitidos por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) la población total del país es de alrededor de **10,621,938** ciudadanos, el SeNaSa cuenta con el **69 % de la población total**.

La cartera está compuesta de la siguiente manera:

Régimen/ Plan	Total, de cartera
• Régimen Subsidiado	5,790,975
• Régimen Contributivo	1,458,359
• Planes Alternativos de Salud	142,429
• Plan de Pensionados y Jubilados	92,604

Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, noviembre 2022

Es importante destacar que la cartera de afiliados de Planes Complementarios se encuentra incluidos en la cartera del Régimen Contributivo, estos ciudadanos disfrutan de una amplia cobertura que ofrecen los planes SeNaSa Especial, SeNaSa Avanzado, SeNaSa Máximo y SeNaSa Premium.



Gestión Cartera del Régimen Subsidiado:

En la gestión de afiliación al Régimen Subsidiado SeNaSa cuenta en su registro de base de datos un total de **5,790,975** afiliados activos recibiendo los servicios de salud en la red pública conforme al plan de servicios de salud.

De acuerdo las proyecciones de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) para el año 2022, la población total del país se expresa en alcanzar los **10,621,938** ciudadanos, lo que implica que, los afiliados del Régimen Subsidiado representan el **54.5%** de la población total proyectada por la ONE, y este punto representa un impulso del Gobierno Dominicano a la Estrategia Nacional de Desarrollo, para el Objetivo de Desarrollo Sostenible referente a Salud y Bienestar.

El significativo avance en la cobertura de afiliación al Régimen Subsidiado ha impactado a la población objetiva, de manera positiva con un aumento en la cobertura de salud en el referido régimen.

Así mismo, SeNaSa ha realizado registros de ciudadanos con estado pérdida de empleo cumpliendo con lo establecido en la resolución 513, emitida por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

Para este año 2022 el SeNaSa está trabajando para el mantenimiento de cartera a través de cierre de brechas en escenarios priorizados, debido al nivel de avance en la protección en salud de la población objetiva. El gobierno dominicano ha mantenido la garantía de disponibilidad presupuestaria por medio de la Tesorería de la Seguridad Social para garantizar los servicios de salud de esta población a través de la red pública.

Dentro de las estrategias contempladas se encuentra la priorización de captación de menores de edad, a fin de completar los núcleos familiares a través del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), Otro mecanismo es la captura de dependientes a través de



las Unidades de Atención Primaria (UNAP) y asociaciones sin fines de lucro (ASFL).

Convenios interinstitucionales firmados con el SeNaSa.

SeNaSa ha firmado varios acuerdos interinstitucionales con la finalidad de ofrecer el seguro Subsidiado para que aquellos familiares que califiquen, en cumplimiento con los criterios establecidos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), el Consejo Nacional de la Seguridad Social y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales. Dentro de los cuales se encuentran:

Empresa/Institución	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Dominicana De Alguaciles (ADA) 	Afiliación del Régimen Subsidiado.
<ul style="list-style-type: none"> • AFP CRECER 	Afiliación del Régimen Subsidiado que voluntariamente lo soliciten.
<ul style="list-style-type: none"> • Instituto De Contadores Públicos Autorizados Dominicanos. 	Afiliación del Régimen Subsidiado.
<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Nido Para Angeles 	Patrocinio para la construcción o creación de una sala de psicomotricidad dentro de las instalaciones de la fundación.
<ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad entre el Sistema Único De Beneficiarios (SIUBEN) y el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa). 	Actualizar e intercambiar información disponible sobre la condición socioeconómica de las personas vulnerables en territorio dominicano con el fin de que sirvan de base para elegir a los beneficiarios del Régimen Subsidiado.
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General De Desarrollo De La Comunidad (DGDC) 	Garantizar cobertura en el Régimen Subsidiado de SeNaSa a las personas de las comunidades de menores ingresos, que se encuentren en condiciones vulnerables.
<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Nacional De Drogas (CND) 	Garantizar Cobertura en el Régimen Subsidiado de SeNaSa a las personas que se encuentren en situación de calle y que requieren asistencia por adicción al uso de



Empresa/Institución	Propósito
	sustancias psicoactivas, debidamente identificadas por el CND.
<ul style="list-style-type: none"> • Nature Power Foundation (NPF) 	Garantizar cobertura en el régimen subsidiado de SeNaSa a las personas que brindan servicios de deliverys en motor, debidamente identificadas por el NPF.

Gestión Cartera del Régimen Contributivo y Planes Complementarios:

Contamos con un total de cartera general de 1,409,573 afiliados al Régimen Contributivo activos con servicios. Esta cartera se encuentra dividida en 51% son personas del sexo femenino y el 49% masculino. SeNaSa cuenta con alrededor de 6 meses consecutivos ocupando la primera posición del mercado con un 30.94%; estos ciudadanos tienen el beneficio de recibir servicios médicos en una amplia red compuesta de más 8 mil prestadores de servicios de salud privado a nivel nacional contratados por el SeNaSa.

SeNaSa cuenta con Planes Alternativos de Salud (planes complementarios) para su población afiliada al Régimen Contributivo; estos incluyen hasta 796 procedimientos adicionales al Plan Básico de Salud, coberturas 100% en servicios hospitalarios, beneficios opcionales de medicamentos ambulatorios, odontología, últimos gastos, ambulancia aérea y terrestre. Al corte del mes de noviembre de 2022 contamos con una cartera de 149,429 afiliados a estos planes, logrando un incremento porcentual de un 21% respecto al cierre de diciembre del 2021.



Gestión Cartera del Plan Pensionados y Jubilados:

SeNaSa cuenta con una cartera de **92,604** ciudadanos que poseen el Plan de Pensionados y Jubilados, la cual se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Plan	Cartera
Fuerzas Armadas (FFAA)	25,480
Sector Salud	5,068
Pensionados y Jubilados decreto 18-19	19,191
PyJ del Estado (Hacienda & Salud Segura)	14,170
Policía Nacional	28,695
Total, General	92,604

Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, noviembre 2022

El plan de cobertura de salud para los pensionados y jubilados que reciben sus retribuciones a través de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado ha sido actualizado para que en la actualidad reciban los mismos beneficios de los afiliados al Régimen Contributivo del Seguro Familiar de Salud.

Esta población cuenta con una red de prestadores médicos de prestigio, médicos especialistas, centro de imagen diagnóstica, farmacias y laboratorios a nivel nacional.

De acuerdo con las proyecciones realizadas por SeNaSa esta cartera se ha mantenido dentro de las programaciones y disposiciones emitidas por el gobierno dominicano, logrando un nivel de ejecución de un 100%.



III. 2 Servicios de Salud

Programas de Promoción de salud y Prevención de enfermedades (P&P)

Estrategia de los círculos Comunitarios de Salud

En el 2020 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, así como con factores de riesgo, para final del 2020. El beneficio de esta estrategia es mantener la población crónica y/o con factores de riesgo identificada en programa de prevención para contribuir a que mejore su calidad de vida.

Desde el inicio del programa hasta julio 2022 se han incorporado a CCS un total de 878,062 afiliados del Régimen Subsidiado, de los cuales el 25% padecen Hipertensión, el 7% de Diabetes, el 5% de ambas patologías, y el 41.4% tienen factores de riesgo.

Programa SeNaSa Cuida de Ti (SCDT)

Es una estrategia del Gobierno Dominicano que tiene como finalidad, garantizar los Servicios de Atención Integral para la población mayor de 65 años pertenecientes al Régimen Subsidiado, que se viene llevando a cabo en coordinación con el Servicio Nacional de Salud desde febrero 2018, con la finalidad de mejorar la protección social y calidad de vida del adulto mayor dominicano.



El Programa SCDT fue introducido en las Metas Presidenciales del año 2018 y se proyectó la incorporación de 387,000 adultos mayores para final del 2020.

A octubre 2022 se han incorporado 16,131 adultos mayores, a quienes se le han garantizado atenciones personalizadas, basadas en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, como parte integral a programas de políticas públicas sociales, así como evaluaciones médicas de las distintas especialidades tales como Geriatria, Psiquiatria, Fisiatria, Odontología, además de visitas domiciliarias, centros de cuidado diurnos y permanentes, con el fin de contribuir al bienestar, evitar discapacidad y mejorar la calidad de vida.

Programa de Evaluación Nutricional del Adulto Mayor

Está basado en la evaluación nutricional al adulto mayor, realizado por médicos especializados, quienes identifican los requerimientos nutricionales y hacen entrega de los suplementos nutricionales pertinentes, teniendo especial atención a los pacientes con mayor vulnerabilidad, incluyendo encamados y otros.

El objetivo del programa es reducir los factores de riesgo de enfermedades crónicas asociadas a la condición nutricional y funcional de adultos mayores, a través de la evaluación nutricional efectiva y suplementación adecuada.

Hasta octubre 2022 SeNaSa ha realizado 334,826 evaluaciones alcanzado a 74,422 afiliados en este programa. Del total de afiliados beneficiarios el 85% (64,984), han recibido dos o más evaluaciones, acorde a sus requerimientos por la condición y evolución de su salud.



Programa Nutri Salud SeNaSa

Es un programa basado en el uso sistemático de técnicas de medición antropométricas, permitiendo así establecer diagnósticos oportunos y pertinentes, integrando acciones correctivas para motivar el desarrollo de conductas y hábitos saludables en la alimentación y condiciones físicas, acompañado de complementación de micronutrientes esenciales, a través de los servicios de consulta médica, valoración nutricional, entrega de suplemento nutricional, promoción y educación en salud, con énfasis en estilos de vida saludable y seguimiento médico mediante APP nutricional.

El objetivo de Nutrisalud es contribuir con el desarrollo cognitivo y físico de los niños en edad escolar (de 5 a 15 años) para su óptimo desempeño en la sociedad, detectando y deteniendo retraso en el crecimiento, cognitivos y problemas de visión y concentración, así como a la reducción de las tasas de morbimortalidad en la población adulta entre los 35 y 64 años priorizada en referencia a las Enfermedades Crónicas No Transmisibles.

Hasta octubre 2022 SeNaSa ha realizado 573,000 evaluaciones alcanzado a 223,000 afiliados en este programa. Del total de afiliados beneficiarios, el 55.7% se realizaron dos o más evaluaciones, acorde a sus requerimientos por la condición y evolución de su salud.

Promoción y Prevención (P&P) Régimen Contributivo

Programa SeNaSa Contigo

El Seguro Nacional de Salud desde el 2017, a través de los Centros de Primer Nivel de Atención (CPNA), puso a disposición de sus afiliados el programa SeNaSa Contigo, amparados en los 13 programas de PyP avalados



por el Ministerio de Salud Pública de la República Dominicana, priorizando en un primer momento el seguimiento a Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus y atención a embarazadas.

A través de estos programas se garantiza la atención con cobertura del 100%, de consultas de medicina general y especializada, imágenes diagnósticas, analíticas de laboratorio y medicamentos de uso continuo. Esto, sin afectar la disponibilidad en cobertura anual para medicamentos exentos de su condición de cronicidad y colaborando con la reducción de su gasto de bolsillo.

Desde el año 2017 hasta octubre 2022, han sido incorporados un total de 17,540 afiliados en los programas de P&P. En el período de enero a octubre 2022, hemos incorporado 5,631 afiliados, de los cuales 75% corresponden al Régimen Contributivo y 15% son Pensionados y Jubilados. Estos beneficiarios están distribuidos en los distintos programas de la siguiente forma:

Relación de beneficiarios del Programa SeNaSa Contigo acorde a la condición de salud y/o patología. Período 2017- octubre 2022

PROGRAMA	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Hipertensión Arterial	59%
Diabetes Mellitus	9%
Hipertensión A. – Diabetes Mellitus	24%
Embarazadas	8%

Fuente: Matriz SeNaSa Contigo Enero – Octubre 2022

Todas estas incorporaciones han sido realizadas a través de 71 prestadores de primer nivel de atención, de los cuales 65 corresponden a nuevas contrataciones desde el 2020 a octubre 2022, distribuidos en 13 regiones de salud del país.



Jornadas de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad

Las jornadas de salud en promoción y prevención corresponden a una actividad que facilita el acceso a los servicios de salud individuales y colectivos, mediante el acercamiento de estos a las entidades que las requieren.

Nos apoyamos en las jornadas para instruir a los afiliados sobre cómo llevar el control sobre su salud a través de hábitos saludables, así como la detección y prevención de enfermedades. En el período de 1º de enero al 31 de octubre 2022 hemos impactado a 22,192 participantes en charlas y jornadas de Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades. Se realizaron 207 jornadas y 73 charlas de salud en distintas empresas del país, beneficiando a 10,516 afiliados de SeNaSa, con un costo total de inversión de RD\$3,561,546.00.

Las actividades realizadas incluyen: evaluación cardiovascular, valoración de perfil lipídico, odontología, oftalmología, ginecología, Sonomamografía, Papanicolau, salud del hombre (antígeno prostático específico). En estas jornadas encontramos hallazgos positivos, tales como aumento en niveles tensionales y glicemia, factores críticos asociados: Pre-Obesidad, Obesidad I, II y III + factores de riesgos (\uparrow T/A, \uparrow glicemia, \uparrow colesterol), quistes y fibroadenomas, nódulo a investigar, entre otros.

Los afiliados con hallazgos positivos son contactados por SeNaSa para orientarlos sobre el seguimiento con el médico especialista, y los que aplican son incorporados al programa SeNaSa Contigo.

Programa de Seguimiento a Nefropatías

El programa está enfocado en vigilar las variables clínicas de los afiliados del Régimen Subsidiado con Hipertensión Arterial y la Diabetes que estén inscritos en los Círculos Comunitarios de la Salud (CCS) con factores de



riesgo que pudieran avanzar a daño renal, así como monitorear las atenciones clínicas a los afiliados en las unidades de Hemodiálisis.

Dentro de los componentes fundamentales podemos citar: Educación y Comunicación (IEC), insumos y medicamentos a los afiliados, y gestión de servicios integrales (confección de fistulas arteriovenosas, estudios de imágenes, realización de laboratorios, reubicación de afiliados en unidades de diálisis).

A octubre 2022 hemos identificado 2,336 afiliados entre hipertensos y diabéticos para el seguimiento de su enfermedad crónica y prevención de complicaciones. En servicio de Hemodiálisis tenemos 2,283 afiliados, de los cuales al 31% poseen fistula como acceso vascular y el 69% tienen algún tipo de catéter.

Gestión de Redes de Prestadores de Servicios de Salud

Tomando en cuenta el comportamiento de las solicitudes de evaluación por parte de prestadores que buscan ser contratados por el SeNaSa en las diferentes modalidades de servicios, se agendaron y ejecutaron 89 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, tal como establece los manuales institucionales que para los fines utiliza el Departamento de Gestión de Redes de Prestadores de Servicios de Salud.

Además, se realizaron 39 visitas de evaluación de prestadores, correspondientes a la verificación de los primeros seis (6) meses de incorporación a nuestra red, con el fin de validar y garantizar que los prestadores mantienen el cumplimiento a los términos y condiciones contractuales en la prestación de servicios a nuestros afiliados.



En el proceso de reevaluación de prestadores se realizaron 218 visitas presenciales en todo el territorio nacional, donde nos relacionamos con los representantes de las diferentes instituciones estatales Ministerio de Salud Pública, Promese-Cal y Servicio Nacional de Salud (SNS), notificándoles el resultado de dicha evaluación a los fines de que sean ejecutadas las acciones correctivas, ante algún hallazgo encontrado que pudiera condicionar el Centro de Servicios de Salud de Nuestra Red. De igual forma se procede con los PSS a nivel privado.

TIPO DE PSS	Levantamiento de Capacidad Instalada	Evaluación 6 meses	Reevaluaciones
Publico	1	0	40
Privado	88	39	178
TOTAL	89	39	218

Con el interés de ofrecer atención con suficiencia a nuestros afiliados tanto en el primer nivel de atención desde donde se da seguimiento a los distintos programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, como en consultas especializadas, centros diagnósticos y centros de salud de 2do y 3er. Nivel, el Departamento de Redes labora continuamente a los fines de garantizar la atención en una red de PSS idónea y eficaz.

A tales fines contamos con un PSS privado que amplió los centros de atención de primer nivel para los regímenes subsidiado, contributivo y pensionado, en 33 centros de atención, abarcando toda la geografía nacional. De estos centros de atención actualmente 22 se encuentran con disponibilidad de especialistas para desarrollar los programas.



Dando respuesta de esta forma a la atención del primer nivel del RS, a propósito de la recién incorporación de dos millones más de ciudadanos, en todo el territorio nacional y la limitada capacidad resolutive existente.

Asimismo, luego de valorar las solicitudes de médicos independientes y confirmado que dichas solicitudes reúnen todos los requisitos establecidos, en el período de enero a junio del año en curso, fueron contratados 201 nuevos especialistas, para un total general de nuestra cartera de médicos especializados de 6,964 correspondientes a este renglón. Habiendo incorporado médicos de diversas subespecialidades en áreas de mayor demanda o insuficientes hasta entonces.

En lo relativo a la contratación de prestadores institucionales, tales como clínicas, laboratorios, farmacias, centros diagnósticos, centros odontológicos, pasamos de 1,538 a 1,561 PSS contratados a la fecha, para un incremento de 23 nuevas contrataciones, lo que significa un incremento de 1.4%, de PSS institucionales.

SeNaSa, con el más alto interés de garantizar acceso a servicios para la salud de calidad y sin afectar el gasto de bolsillo de nuestros afiliados del Régimen Contributivo, ha establecido una modalidad de contratación de PSS, en la denominada red preferencial; que consiste en asumir dentro de la tarifa contratada el copago correspondiente al afiliado, de manera que no afecte su gasto de bolsillo al tiempo de garantizar el acceso y la cobertura a nuestros afiliados contributivos, con limitados recursos que son una gran proporción, contribuyendo de esta forma a conservar un buen estado de salud. Actualmente SeNaSa cuenta con 80 PSS en la red preferencial en las regiones 0, I y II.



Gestión de Medicamentos

Esta unidad se encarga de gestionar las solicitudes de prestaciones farmacéuticas ambulatorias de los afiliados del Régimen Subsidiado, Régimen Contributivo y otros planes, que son presentadas a través de las oficinas de la ARS, ejecutadas mediante transacciones directas en el Prestador de Servicios Farmacéutico. Este mecanismo, que procura garantizar que los afiliados reciban los medicamentos, se activa a partir de la solicitud, e incluye, tanta entrega, facturación, presentación del reclamo del prestador hasta la auditoria en referencia a los medicamentos autorizados en el Régimen Subsidiado.

16, 859 solicitudes de medicamentos que no pueden ser dispensados por los Servicio Regionales de Salud (SRS), se recibieron de parte de afiliados al Régimen Subsidiado en el periodo enero-octubre 2022, de las cuales el 99.46% fueron resueltas.

Estatus de las solicitudes de medicamentos ambulatorios presentadas por afiliados al Régimen Subsidiado. Período enero-junio 2021

Estatus	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Activo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	49
Cancelado	1	1	4	4	4	4	8	8	5	3	42
Resuelto	686	934	1,076	887	836	1919	2,059	2601	2,834	2,936	16,768
Total	687	935	1,080	891	840	1923	2,067	2609	2839	2,988	16,859

Fuente: CRM

Fuente: CRM

Estas solicitudes resueltas representan un monto de RD\$43,336261.91 según se pudo constatar en la auditoría realizada como parte de los procesos desarrollados en el marco de las normas establecidas para los fines. Solo 42 de las solicitudes fueron canceladas, lo que indica que no cumplieron con los requisitos establecidos, y fueron devueltas para su correcta tramitación.



Mil doscientos cinco (1,205) reclamaciones de servicios se recibieron de parte de afiliados al Régimen Contributivo en el periodo enero-octubre 2022, a través de nuestra plataforma de CRM, de las cuales el 98.75% fueron resueltas.

La unidad, durante este periodo, se ha encargado en conjunto al departamento de Tecnología, de liderar el proyecto del cambio de sistema de reclamaciones farmaceutas de medicamentos ambulatorios, Régimen Contributivo, velando por las implementaciones correctas de coberturas para cada uno de nuestros planes.

Gestión de Auditoría Médica

En el período Enero-Octubre del 2022 el Departamento de Auditoría Médica auditó 699,132 facturas cuyo monto ascienden a RD\$ 16,873,113,860.94, de estas, corresponden al Régimen Subsidiado (RD\$ 5,150,865,656.94) y al Régimen Contributivo (RD\$ 11,722,248,204.00).

Durante el período de referencia se desarrollaron actividades de supervisión de servicios no auditables acorde a las normas institucionales vigentes en referencia al Régimen Contributivo, con la finalidad de identificar la calidad y oportunidad de los servicios brindados a nuestros afiliados, así como detección de comportamientos irregulares por parte de PSS. Se realizaron igualmente pre-auditorías por parte de los Auditores Líderes a los distintos equipos para obtener diferentes perspectivas en la ejecución de los procesos de auditorías y la correcta ejecución de nuestras políticas y lineamientos institucionales.

En lo que respecta a la Auditoría de Concurrencia Presenciales que fueron aplicadas en los prestadores públicos y privados, con la finalidad de velar por la calidad de los servicios brindados a nuestros afiliados se llevaron a cabo las siguientes actividades.



- Registro y seguimiento de afiliados del Régimen Subsidiado ingresados en prestadores de la red privada.
- Gestión de traslados juntamente con el Servicio Nacional de Salud, para casos de ingresos de afiliados del Régimen Subsidiado en red privada, así como traslados de prestadores de baja capacidad resolutive a prestadores de mayor capacidad y/o complejidad.
- Contrataciones para complementar el personal necesario en distintas zonas del país con el fin de aumentar la capacidad de respuesta, con mayor oportunidad y calidad de cara a nuestros prestadores y afiliados.
- Actividades de capacitación al equipo de auditores médicos en manejo de herramientas y generalidades de cada régimen de financiamiento, con el objetivo de actualización en el conocimiento, unificación de criterios y fortalecimiento de las capacidades orientadas la calidad de a las auditorias de nuestros prestadores de servicios.
- Gestiones para la dotación de equipos informáticos a nuestros auditores, herramientas imprescindibles para la realización y cumplimiento de sus programaciones diarias y reportes de forma más eficientes.
- Acompañamientos a la Gerencia de calidad para revisión del procedimiento y Manual de Auditoria, así como las herramientas que se utilizan para el mismo.

Gestión de Autorizaciones Médicas

Durante el período Enero - Octubre 2022, el Centro de Autorizaciones Médicas recibió un promedio diario de 6,324 llamadas (un total de 1,897,202 llamadas entrantes), de las cuales fueron respondidas 1824,970 para un 96% y, de estas, 1,493,290 en menos de 120 segundos, para un 79% de efectividad de



este indicador; mientras, apenas el 3.8% se reportan como llamadas abandonadas o no respondidas.

Implementación y seguimiento del Teletrabajo

Con la implementación del teletrabajo se han ido realizando ajustes que permiten una adaptación del horario de trabajo en función las necesidades y naturaleza del Departamento. En este sentido, cabe resaltar la gran capacidad de adaptación del personal al Teletrabajo, así como la colaboración técnica de la Gerencia de Tecnología, que permiten mantener que el nivel y la calidad del servicio de salud continúe brindándose de manera eficiente.

El Departamento de Autorizaciones Médicas ha podido reabrir sus operaciones en los diferentes puntos de servicios presenciales (counters) ubicados en varios de los centros de atención médica de mayor demanda, que se encontraban cerrados producto de la pandemia. En este sentido, se identificaron tres (3) nuevos centros, para un total de catorce (14). Estos puntos de servicios permiten que los afiliados reciban sus autorizaciones inmediatamente, además de descentralizar las llamadas al Centro.

Adicional a esto, se ha logrado realizar la inducción y capacitación a treinta y cinco (35) nuevos centros para canalizar sus autorizaciones por las vías alternas (webservices). También se logró identificar un total de veintidós (22) prestadores de salud (PSS) que no estaban utilizando esta herramienta, volviendo a incentivar su inducción y capacitación para que puedan agilizar sus autorizaciones por esta vía, logrando que el 81% de las autorizaciones sean emitidas por las vías alternas.

La creación de una unidad especial para brindar las autorizaciones médicas de servicio de salud, para los centros especiales en ofrecer los servicios (de Hemodiálisis, Quimioterapias, Radioterapias), que se otorgan de manera directa y especializada fuera de la cola de autorizaciones médicas, con



la finalidad de agilizar el otorgamiento de este servicio con oportunidad y calidad a nuestros afiliados que se encuentran con esta condición de salud, además de que favorece la descentralización del Call Center.

Implementación del Plan de Continuidad de Negocio

Con la finalidad de continuar brindando un servicio de calidad 24/7 fue creado un plan de continuidad de negocio, que garantiza a nuestros a afiliados, la recuperación del negocio y de las operaciones de la Unidad Autorizaciones Médicas, antes, durante y después de que se produzca una contingencia, para minimizar los impactos ocasionados.

Monitoreo a la calidad de los servicios

En el período Enero-Octubre 2022, el 97% de los colaboradores cumplen con los monitores de calidad y un 88% de las llamadas respondidas sin errores críticos.

Gestión de la Unidad de Servicios Especiales

La unidad de servicios especiales recibió en el periodo enero – octubre 2022 una totalidad de 115,377 casos entrantes vs enero – octubre 2021 con una totalidad de 99,693 casos entrantes a través del CRM, teniendo así un crecimiento de un 16% en comparación con el año 2021 en el mismo periodo de tiempo.

La Unidad de Servicio Especiales / Alto costo, ha respondido el 99% de todos los casos entrantes a la unidad dentro del tiempo establecido, estando 4% por encima de lo programada (95%) en el Plan Operativo Anual.



En el periodo Enero - octubre 2022 la Unidad de Servicios Especiales facturó un total de RD\$5,182,763,130 vs enero - octubre 2021 con un total facturado de RD\$4,470,376,457 servicios de solicitudes de pre-autorización, teniendo así un aumento en lo facturado de RD\$712,386,673.

Se aumentó de uno a dos millones de pesos la cobertura de cada evento para las personas que padecen enfermedades catastróficas.

El aumento representa un ahorro de 5,000 millones de pesos y beneficiará a un total de 7,328,343 afiliados a los planes básicos y contributivos, así como a 87,679 personas pensionadas y jubiladas, quienes tendrán 16 eventos catastróficos cubiertos.

A los fines de mantener la oportunidad de respuesta e incidir en el resultado del indicador, la Unidad de Servicios Especiales implementó un plan de acción que contempló acciones diversas, entre las cuales están:

- La medición de un segundo indicador para garantizar la calidad de los servicios que se están autorizando desde el departamento. Este indicador comenzó a partir de mayo del presente año, por solicitud de la misma unidad.
- La incorporación al monitoreo de la gerencia de calidad.
- Automatización de la alimentación del indicador.
- Implementación de sistema de monitoreo de la cola en tiempo real.
- Seguimiento diario de los casos entrantes a la unidad.
- Integración de personal para dar respuesta al crecimiento exponencial en los casos, debido al aumento en nuestra cartera de afiliados.
- Inclusión de personal médico al comité de Alto Costo con fines de agilizar las pertinencias médicas.
- Restructuración en espacio laboral debido al aumento del personal.
- Creación de grupo para emergencias.



Con la ejecución de estas medidas se ha logrado mantener el porcentaje de cumplimiento al 99%.

III. 3 Servicios a Usuarios y Prestadores de Salud

Centros de Servicios a Usuarios

Para el periodo enero-octubre 2022, los usuarios de **SeNaSa** que han sido atendidos de forma presencial en nuestros Centros de Servicios a Usuario a nivel nacional y Centro de Servicios de atención al prestador suman un total de **673,113** usuarios.

En comparación con el mismo periodo del año 2021, se evidencia una disminución de usuarios atendidos en un **3%**.

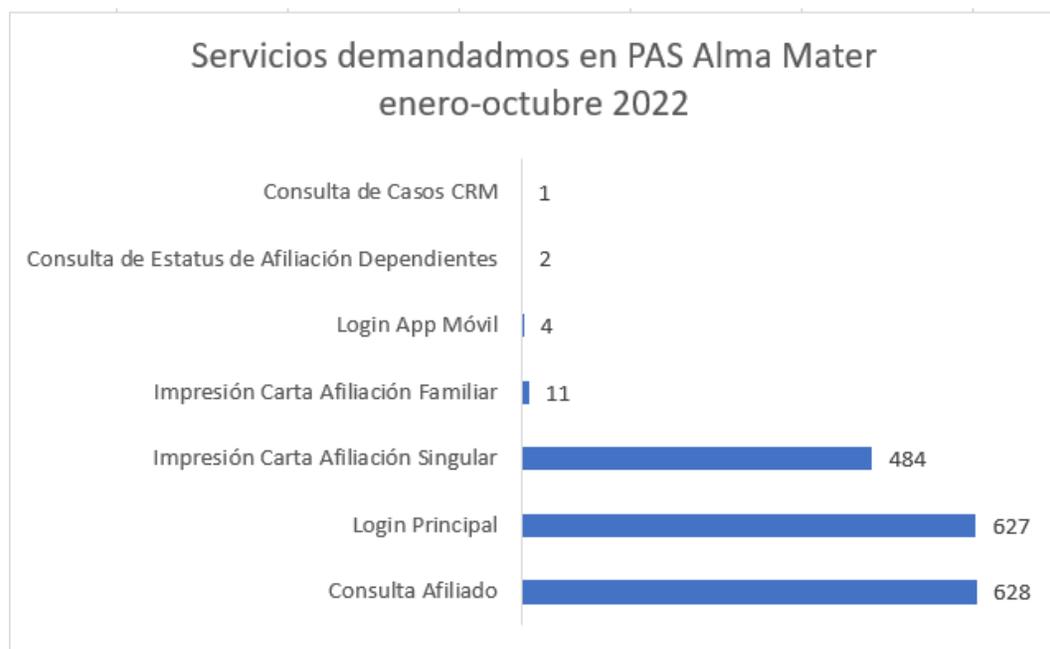
Puestos de Auto Servicio (PAS)



Puestos de Auto Servicio (PAS)

Para el periodo enero-octubre 2022 fueron gestionados **1,757** servicios a través de los puestos de autoservicios, instalados en los centros de servicios de mayor demanda. Actualmente solo se dispone información del puesto instalado en el Centro de Servicios de Alma Mater.

Esta modalidad de servicio permite que los usuarios no tengan que requerir la asistencia de un representante, por lo que pueden gestionar sus propias consultas y solicitudes.



Gestión de citas

En este periodo fueron programadas un total de **191** citas a través de nuestra página web, o nuestro centro de llamadas.



El principal servicio solicitado por esta vía es el traspaso y el Centro de Servicios que más cita tuvo en este periodo corresponde al ubicado en Megacentro, Oficina Regional Santo Domingo Este.



Resultados de encuestas post - servicio.

- Servicios al usuario

De un total de 5,985 usuarios encuestados, luego de finalizado el servicio en nuestros Centros de Servicios de Alma Mater, 27 de febrero y Regional V, San Pedro de Macorís, el 67% (4,032) dijo estar muy satisfecho con el servicio recibido, el 30% (1,809) dijo estar satisfecho con el servicio y el restante 2% (144) dijo estar insatisfecho con el servicio brindado en estos Centros de Servicios.

- Servicios al prestador

De un total de 1,013 usuarios encuestados, luego de finalizado el servicio en el Centro de Servicios al Prestador, el 79% (799) dijo estar muy satisfecho



el servicio recibido, el 19% (195) dijo estar satisfecho, el restante 2% (19) dijo encontrarse insatisfecho o muy insatisfecho.

Centro de Llamadas

Para el periodo enero-octubre 2022 fueron recibidas en los centros de llamadas de servicios al usuario y prestador, un total de **358,059** llamadas, de las cuales fueron respondidas por un agente de servicios un total de **345,718** llamadas, para un **97%** de llamadas contestadas.

Se evidencia una diferencia de **63,009** llamadas recibidas, en comparación con el año 2021, lo que representa una disminución de un **15%**. En cuanto a las llamadas contestadas, se evidencia una disminución **10%** de llamadas en comparación con el periodo anterior del año pasado.

Entre los servicios más demandados en el Centro de Llamadas ATU están las consultas de estatus de afiliación y estatus de solicitudes, así como la consulta de cobertura de servicios; para el centro de llamadas de ATP los servicios más demandados son las consultas de pago, así como informaciones generales. A continuación, presentamos el detalle de los 5 principales servicios demandados de este periodo para cada uno de estos centros:





Servicios Canales Alternos

APP SeNaSa

Para el periodo enero–octubre 2022 fueron recibidos un total de 23,887 requerimientos a través del APP, entre los que se encuentran las solicitudes de afiliación de titulares y dependientes, autorizaciones de servicios de salud, reembolsos, entre otros. En comparación con el año anterior, se evidencia una disminución de un 99% ya que los requerimientos en este mismo período, pero en el 2021 fueron 33,797.

En cuanto a las descargas, en este periodo se registraron un total de 46,006 descargas, siendo las descargas de Android las más altas con 25,677 y para iPhone 20,329. Con respecto al año 2021, donde hubo 37,885 descargas, se evidencia un aumento de un 21% en el número de descargas de este año.

Referente al tipo de usuario que demanda servicios por esta vía, el régimen contributivo tiene el mayor número de interacciones con 11,633



representando el 49%, seguido de afiliados del régimen subsidiado con el 35% (8,341).



Redes sociales

A través de nuestras redes sociales (Instagram, Facebook, chatbot y Twitter) fueron registrados un total de **16,929** requerimientos de los cuales 7,213 corresponden a chatbot, desde el inicio de su funcionamiento en julio hasta octubre 2022.

Según el tipo de requerimiento 16,121 corresponden a consultas, 747 a solicitudes, 53 quejas y 8 reclamos. En comparación al año 2021, hubo un aumento de un **181%** ya que en el 2021 se recibieron 5,740 requerimientos por esta vía.

En cuanto al régimen, la mayor cantidad de servicios demandados corresponden al régimen contributivo con un 45% (7,660), subsidiado con un 44% (7,480) y no afiliados con 7% (1,162); el restante corresponde a los



regímenes pensionados y jubilados, SeNaSa Larimar, Voluntarios colectivos e individual.

Gestión a través correo info@arssenasa.gob.do

A través de este correo que se encuentra registrado en nuestra página institucional se han recibido en el periodo enero–octubre 2022 un total de 14,439; en comparación al mismo periodo del año pasado, hubo una disminución de un 34% ya que en este periodo del año pasado se recibieron 21,877 correos de usuarios.

Gestión a través de correo recepción alto costo

A través de este correo tenemos un grupo de Prestadores de Servicios de Salud que envían los expedientes de los usuarios, evitando que los mismos deban desplazarse a uno de nuestros centros o puntos de servicio. En el periodo enero-octubre 2022 se han tramitado por esta vía **8,408** expedientes de alto costo, que comparación con el año anterior, hubo un aumento de un 57%, ya que en este mismo periodo del 2021 se tramitaron **5,339** expediente.

Gestión de requerimientos

Para el periodo enero–octubre 2022 fueron recibido un total de **1,340,768** requerimientos, cantidad que representa un aumento de un 12% con relación al periodo anterior del año 2021. La mayor demanda la representan las solicitudes con 729,468 requerimientos, seguido las consultas con 599,212, quejas 6,047, reclamos 5,999 y 42 sugerencias.

De forma general, los requerimientos que tienen más incidencia se refieren a la solicitud de carta de impresión afiliación, así como estatus de afiliación; también está la solicitud de afiliación de dependientes, solicitud de impresión de carné y el estatus de solicitudes de salud, ver más detalle en el gráfico más abajo.



Los afiliados subsidiados son los de mayor incidencia con el 48% (645,393) de los requerimientos gestionados, seguido del régimen contributivo con un 41% (548,436), no afiliados 6% (77,679); los restantes corresponden a Pensionados y Jubilados 4% (49,018), SeNaSa Larimar 1% (19,726) Voluntarios colectivos (281) e Individual (235) con un 0%.

En cuanto a la procedencia del requerimiento, el mayor número entraron a través de las visitas a los centros y puntos de servicios, con 912,378, seguido vía telefónica con 327,785.



Actividades de relacionamiento con el prestador

Proyecto oficina virtual de prestadores:

Dentro del marco de República 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 precargar las facturas para ahorro de tiempo antes de ir al centro de contacto de Atención al Prestador. En este periodo se cuenta con un total de **262**



prestadores incorporados a esta plataforma, y se han realizado un total de **4,042** transacciones por esta vía de servicio.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

Umbrales del 2022 publicados por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y cumplimiento del Indicador de Contrataciones Públicas.

El SeNaSa logró un 91.69% de cumplimiento en el Indicador de Contrataciones Públicas correspondiente al tercer trimestre del 2022.

Logrando 15/15 puntos en la planificación de las compras; 15/15 punto en la publicación de los procesos; 19.13/20 en la gestión de procesos, 26.04/30 puntos en la administración de los contrataos; 16.52/20 puntos correspondiente a las compras exclusiva para MIPYMES y MPYMES Mujer.





Fuente: SISCOMPRAS, web DGCP.

En enero de 2022, la DGCP publicó su primera política normativa de Compras y Contrataciones Públicas para todo el año: la Resolución PNP-01-2022. Por medio de ésta, se estipulan los umbrales que limitan los distintos procesos posibles y su respectivo procedimiento, de acuerdo con el monto involucrado en la adquisición deseada, y en los de respetar los principios de economía, transparencia y competencia.

CUADRO RESUMEN DE PROCESOS DE COMPRA Y CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS SEGÚN LEY No. 340-06 y SUS MODIFICACIONES, ASÍ COMO EL REGLAMENTO No. 543-12.

MODALIDAD	BIENES	SERVICIOS	OBRAS
LICITACIÓN PÚBLICA	Desde RD\$5,312,506.00 en adelante	Desde RD\$5,312,506.00 en adelante	Desde RD\$404,657,143.00 en adelante.



CUADRO RESUMEN DE PROCESOS DE COMPRA Y CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS SEGÚN LEY No. 340-06 y SUS MODIFICACIONES, ASÍ COMO EL REGLAMENTO No. 543-12.

LICITACIÓN RESTRINGIDA	Desde RD\$5,258,566.00 hasta RD\$5,312,505.99	Desde RD\$5,258,566.00 hasta RD\$5,312,505.99	Desde RD\$206,227,321.00 hasta RD\$404,657,142.99
SORTEO DE OBRAS	NO APLICA	NO APLICA	Desde RD\$123,736,393.00 hasta RD\$206,227,320.99
COMPARACIÓN DE PRECIOS	Desde RD\$1,237,364.00 hasta RD\$5,258,565.99	Desde RD\$1,237,364.00 hasta RD\$5,258,565.99	Desde RD\$32,996,371.00 hasta RD\$123,736,392.99*
COMPRAS MENORES	Desde RD\$164,982.00 hasta RD\$1,237,363.99	Desde RD\$164,982.00 hasta RD\$1,237,363.99	NO APLICA

Procedimientos realizados durante este año hasta el viernes 11 del mes de noviembre del 2022 se realizaron compras por las siguientes modalidades:

- Compra por Debajo del Umbral
- Compra Menor
- Comparación de Precios
- Licitación Pública Nacional
- Procedimiento de Excepción por: Proveedor Único
- Procedimiento de Excepción por: Proveedor por Exclusividad

Los procesos bajo la responsabilidad de la Gerencia Administrativa fueron:



- Once (11) Compras por debajo del umbral, de las cuales once (11) fueron adjudicadas y una (1) cursando el cronograma del proceso.
- Cinco (5) Compras por debajo del umbral exclusiva para MIPYMES, de las cuales las cuatro (4) fueron adjudicadas y una (1) cursando cronograma.
- Veinte y siete (27) Compra Menores, de las cuales veinte y cuatro (24) fueron adjudicadas, tres están (3) están en proceso.
- Cinco (5) Compras Menores exclusiva para MIPYMES, de las cinco (5) fueron adjudicadas.

Ver anexo procesos adjudicados.

Procesos bajo la responsabilidad del Comité de Compras y Contrataciones fueron:

- Once (11) Compra por Licitación Pública, de lo cual está actualmente cinco (5) están adjudicadas, cinco (5) están en curso cumpliendo el cronograma de actividades del pliego de condiciones y uno (1) proceso fue cancelado.
- Once (11) Compras Comparación de precios, de los cuales las siete (5) están adjudicados, cuatro (4) en curso cumpliendo el cronograma de actividades del pliego de condiciones, una (1) declarado desierto y una (1) cancelada.
- Dos (2) Compras por Comparación de precios exclusiva para MIPYMES, de los cuales las dos (2) están adjudicados.



- Seis (6) Procedimientos de proveedor único, de los cuales cuatro (4) están adjudicados, uno (1) está en curso cumpliendo el cronograma de actividades del pliego de condiciones y uno (1) declaro desierto.
- Dos (2) Procedimientos de Excepción, de los cuales uno (1) fue declarado desierto y uno (1) fue adjudicado.

Nuestro Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC 2021, está colocado en el Portal Web de la Dirección General de Compras y Contrataciones DGCP y en el Portal Web Institucional.

A	B	C	D	E	F	
		PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES AÑO 2022				

SNCC.F.069	Capitulo	5208
Version: 1.0.0	Sub Capitulo	01
	Unidad Ejecutora	0001
	Unidad de Compra	Seguro Nacional de Salud (SENASA)
	Código de la Unidad de Compra	000690
	Año Fiscal	2022
	Fecha Aprobación	

Cantidad Procesos Registrados	146
Monto Estimado Total	RD\$ 1,155,798,796.52

NOMBRE O REFERENCIA DE CONTRATACIÓN	FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN	OBJETO DE CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	DESTINADO A MIPYMES	CÓDIGO SHIP
Material gastable	Adquisición de Material Gastable	Bienes	Comparación de Precios	Sí	
FECHA DE NECESIDAD	FECHA INICIO PROCESO DE COMPRA	01/01/2022	LUGAR DE EJECUCIÓN / ENTREGA	Región	OZAMA O METROPOLITANA
	TRIMESTRE	1		Provincia	Distrito Nacional
	FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN	01/06/2022		Municipio	Distrito Nacional

RESUMEN **PACC** UNSPSC





DATOS DE CABECERA PACC

MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	1,155,790,796.52
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		146
CAPÍTULO		5200
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA		Segura Nacional de Salud (SENASA)
AÑO FISCAL		2022
FECHA APROBACIÓN		

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN

BIENES	RD\$	451,065,711.43
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	699,933,004.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE	RD\$	-

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPTME

MIPTME	RD\$	43,215,992.30
MIPTME MUJER	RD\$	10,624,000.00
NO MIPTME	RD\$	1,097,434,076.63

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	12,670,597.70
COMPRA MENOR	RD\$	22,407,164.04
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	110,147,225.03
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	694,996,473.90
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	166,670,706.09
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	23,955,507.00
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS. O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS	RD\$	31,070,043.04
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	93,064,916.20
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO. COMBUSTIBLE Y	RD\$	-



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:

- 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
- La mejora de la instrumentación de procesos de compras a partir de planes anuales de compras y contrataciones (PACC) (2022).
- 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).
- Aplicación de la matriz de cómputo de los tiempos de tramites dentro del de los procesos de compras.
- Cabal cumplimiento de todas las disposiciones legales notificadas por el órgano rector.
- Realización de diplomado de teoría y práctica de las contrataciones públicas por parte de los técnicos de compras.
- Realización de diplomada elaboración de especificaciones técnicas por parte de los técnicos de compras.



- Inclusión de los equipos informáticos del Depto. de Compras para la adquisición en la licitación del 2022.

Plan de Inversión en Infraestructura Física.

La información a continuación ilustra las actividades realizadas por el La Unidad de Infraestructura Física.

En el año 2022 hemos inaugurado tres (3) Oficinas Regionales, seis (6) Oficinas Satélites y un Centro de atención telefónica, detalles a continuación:

- Oficina Regional San Juan de la Maguana: completamente nueva, tienen un sistema estructural porticado, el cual nos brinda flexibilidad da la hora de realizar cualquier redistribución a futuro. Esta oficina regional, cuenta con un área física de 340 m². Esta edificación posee un área de atención al usuario, ocho oficinas, un salón de reuniones, baño mixto y baño familiar, baños para mujeres y para hombres, área de caja y comedor.
- Oficina Regional Santiago de los Caballeros: fue una remodelación a una estructura existente, cuenta un área aproximadamente de 430m². Esta oficina tiene área de atención al usuario, seis (6) oficinas, baños para hombres y mujeres, baño familiar, área de caja, salón de conferencia y comedor.
- Oficina Regional San Pedro de Macorís: se readecuó una vivienda para poder albergar nuestras instalaciones, dentro de este proceso se realizó un mezanine, con la finalidad de poder añadir más áreas para nuestros usuarios, así como también, se tuvo que reforzar varios elementos debido al estado que estos se encontraban. Este edificio cuenta con área de atención al usuario, baños para hombres y mujeres, baño familiar y baño mixto, la infraestructura cuenta con 11 oficinas, área de caja y comedor.



- Oficina Satélite La Romana: La oficina posee un área física mayor de 150 m². cuenta con área de atención al usuario, una oficina, almacén, baños mixtos, área de comedor y un área en el segundo nivel con gran potencial para crecimiento de la oficina en futuro.
- Oficina Satélite San Isidro: Esta oficina está localizada dentro de una plaza comercial. Posee un área física mayor de 85.00 m². Cuenta con área de atención al usuario, una oficina, área para almacenaje pequeño.
- Oficina Satélite Nagua: Esta oficina cuenta con un área de 90 m². Posee área para atención al usuario, kitchenette y almacén.
- Oficina Satélite Constanza: La oficina cuenta con un área de 95 m². Posee área para atención al usuario, una oficina, comedor, baño y almacén.
- Oficina Satélite Puerto Plata: Esta oficina tiene un área física de 125.00 m². Cuenta con área de Atención al Usuario, dos oficinas, un área de archivo y baños.
- Oficina Satélite Boca Chica: La oficina satélite de Boca Chica cuenta con un área de 125.00 m². Esta oficina posee área de Atención al Usuario, tres oficinas y una kitchenette.
- Centro de Atención Telefónica Puerto Plata (Call Center): Para la realización del centro de atención telefónica en Puerto Plata se aprovechó el antiguo local de la oficina satélite y se adecuó para poder albergar las instalaciones.

Instalación de Counters

Región 0	Ciudad Sanitaria
Región 0	Instituto de Cardiología
Región 0	Hospital de La Victoria
Región 0	Hospital Rodolfo de la Cruz Lara



Monte Plata	Hospital Municipal Pedro Heredia Rojas
Regional I	Hospital Municipal
Regional II	Santiago de los caballeros
Regional II	Puerto Plata
Región III	Nagua
Regional III	Hospital Municipal Alicia Legendre
Regional III	Hospital de Sánchez.
Región IV	Hospital de Tamayo
Regional IV	Hospital Municipal Dr. José Perez
Región VI	Hospital Federico Armando Aybar
Región VI	Hospital Taiwán
Regional VIII	Jarabacoa
Regional IV	Duverge

Desempeño Financiero

El Presupuesto Institucional del Seguro Nacional de Salud SeNaSa para este 2022 presentó un crecimiento comparando el año pasado de 8.53% en términos absolutos equivalente a RD\$3,409.1 MM que representa el crecimiento total, 3,214.1 MM pasan al gasto en salud.

El ejercicio presupuestario inicialmente para el 2022 representó unos RD\$46,422.2 MM de los cuales 92.6% corresponde a gasto en salud para un valor de RD\$42,991.6 MM., y un 7.40% a gastos administrativos.



PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN (RD\$)	
GRUPO	PRESUPUESTO
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	2,210,392,373
CONTRATACION DE SERVICIOS (+Gasto en Salud y Programa SeNaSa Cuida de Ti)	42,991,608,967.00
MATERIALES Y SUMINISTROS	178,370,667.00
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	76,000,000.00
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	274,499,343.00
INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	662,830,843.00
OBRAS	28,564,000.00
TOTAL GENERAL	46,422,266,193

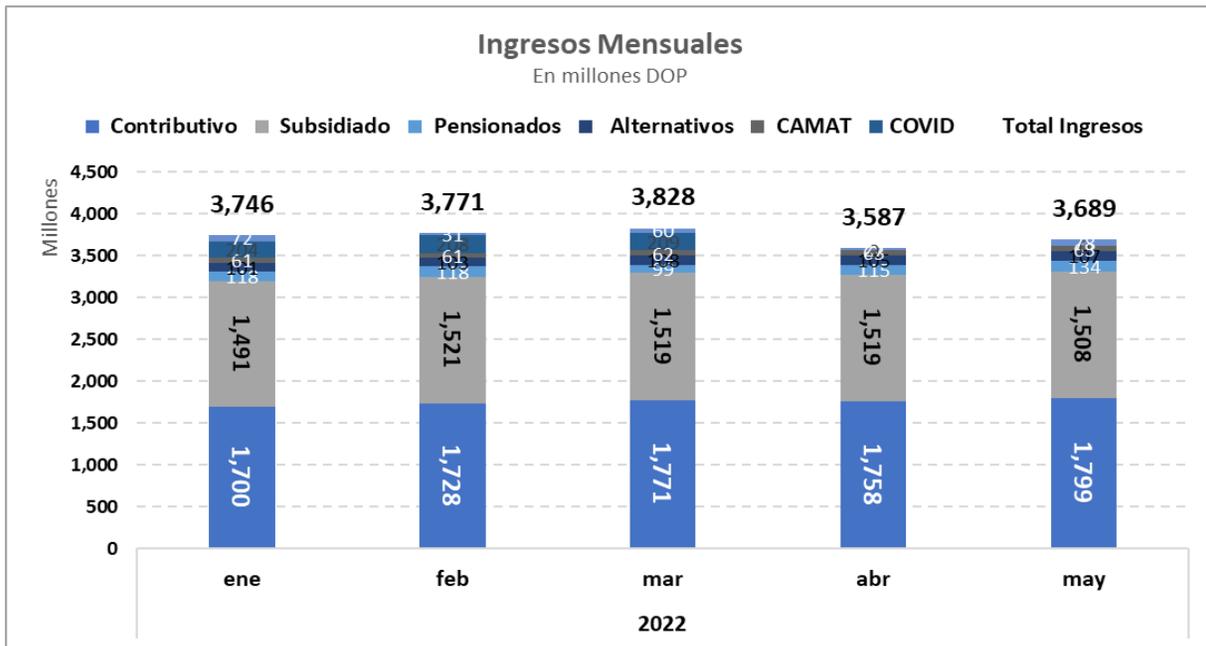
Lo que posteriormente recibió ajustes atendiendo a la Resolución No. 553-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) de fecha 22/09/2022 la cual aparte de incluir y ajustar nuevos servicios al PDSS vigente incrementa la cápita para el régimen contributivo, por lo que se hace necesario el ajuste de algunas variables. La diferencia en ingresos por esta resolución representa una diferencia total de RD\$2,918,359,444.00 de los cuales en el presupuesto de gastos institucional se distribuyen en RD\$2,655,707,094.04 (91%) para el gasto en salud y RD\$ 262,652,349.96 (9%) pasan al gasto administrativo e inversiones.

A continuación, la actualización de Presupuesto de Gastos e Inversión luego de la Resolución No, 533-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), por distribución objetar.

PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN (RD\$)	
GRUPO	PRESUPUESTO
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	2,210,392,373
CONTRATACION DE SERVICIOS (+Gasto en Salud y Programa SeNaSa Cuida de Ti)	42,991,608,967.00
MATERIALES Y SUMINISTROS	178,370,667.00
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	76,000,000.00
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	274,499,343.00
INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	662,830,843.00
OBRAS	28,564,000.00
TOTAL GENERAL	46,422,266,193



Ingresos por régimen y plan:



Comportamiento de los días de pago Prestadores de Servicios de salud:



Comportamiento del Índice de Reservas Técnicas:



Ejecución del Presupuesto Institucional Anual

Ejecución Presupuestaria Enero -Agosto 2022				
Mes	Programación	Ejecución	Porcentaje de Ejecución Mensual	Ejecución Acumulada del Año
Enero	RD\$3,468,804,423.21	RD\$2,919,448,905.83	84.16%	6.95%
Febrero	RD\$3,471,987,245.92	RD\$3,444,864,066.63	99.22%	15.14%
Marzo	RD\$3,562,846,030.51	RD\$3,433,057,203.17	96.36%	23.31%
Abril	RD\$3,647,344,627.35	RD\$3,916,099,351.80	107.37%	32.63%
Mayo	RD\$3,419,695,517.97	RD\$4,523,730,462.19	132.28%	43.39%
Junio	RD\$3,789,970,044.71	RD\$4,053,324,771.79	106.95%	53.03%
Julio	RD\$3,448,270,872.16	RD\$3,696,421,680.38	107.20%	61.83%
Agosto	RD\$3,411,068,863.28	RD\$4,301,813,130.91	126.11%	72.06%
Total	RD\$28,219,987,625.09	RD\$30,288,759,572.70	107.33%	
Ejecutado	RD\$30,288,759,572.70	% de Ejecución Acumulada PIA		
Programado en el Año	RD\$42,032,326,235.13	72.06%		



Plan Anal de Compras y Contrataciones (PACC) Enero-Agosto 2022				
Mes	Programación	Ejecutado	Porcentaje de Ejecución Mensual	Ejecución Acumulada del Año
Enero	RD\$99,082,452.48	RD\$12,773,322.47	12.89%	1.11%
Febrero	RD\$101,982,495.19	RD\$33,642,676.50	32.99%	4.02%
Marzo	RD\$190,643,873.78	RD\$32,493,213.42	17.04%	6.83%
Abril	RD\$278,123,902.62	RD\$14,296,963.65	5.14%	8.06%
Mayo	RD\$51,803,697.24	RD\$27,250,718.86	52.60%	10.42%
Junio	RD\$92,076,379.13	RD\$10,878,159.85	11.81%	11.36%
Julio	RD\$83,373,496.95	RD\$23,749,853.67	28.49%	13.42%
Agosto	RD\$47,185,571.40	RD\$31,920,431.64	67.65%	16.18%
Total	RD\$944,271,868.79	RD\$187,005,340.06	19.80%	
Ejecutado PACC				
	RD\$187,005,340.06	% de Ejecución Acumulada del PACC		
PACC Aprobado 2022	RD\$1,155,798,796.52	16.18%		

En cuanto al cumplimiento a órganos rectores hemos realizado la carga al SIGEF de la producción de las metas física correspondiente al 1er semestre 2022 con su correspondiente análisis de consistencia, en la cual se informa que estaremos enfocados en:

- Mantener la cartera del Régimen Subsidiado enfocado en grupos priorizados
- Aumentar la cartera del Régimen Pensionado y Jubilados de acuerdo con disposiciones del Poder Ejecutivo.
- Identificar nichos favorables para el aumento de la cartera del Régimen Contributivo.

Proyectos realizados en el transcurso de la gestión financiera

- Plataforma Bloomberg, para la gestión Financiera.



- Cortes de pagos Prestadores de salud y eficientizar el proceso de tramitación y estandarizar.
- Modelo de inteligencia financiera (Gasto en salud, procesos de pago, reportes financieros).
- Proceso de Recobro pruebas Covid-19, Reaseguro, ARL y Remdesivir
- Pagos a PSS 30 días.
- Mejora del proceso de Cobros Planes Complementarios, implementación de cobro recurrente vía cardnet (diferentes vías: pago web y en línea Banreservas).
- Auditoría Externa de la firma Felix Sencion & Asociados la cual realizo su informe y estados auditado por el periodo diciembre 2021 detallados a continuación:
- Auditoria de SISARIL Subsidiado 2022: Auditoria de los desembolsos realizados al programa SeNaSa cuida de ti, así como el comportamiento del régimen subsidiado y los pagos relacionados con el acuerdo marco.
- Capacitaciones al personal: Corazón del servicio, curso de Excel, SQL server, design thinking, Análisis Financiero, al personal de la Gerencia Financiera.
- Dotación de verifone digital al departamento de cobros.
- Rotación oportuna del portafolio de inversiones para contrarrestar los aumentos de tasas de interés del banco central, realizando ventas para contrarrestar posibles pérdidas potenciales futuras.
- Mitigación de riesgos a través de una cartera de inversiones diversificada.
- Vinculación con todos los participantes del mercado bancario y mercado de valores.
- Implementación de modelos de medición de riesgos de crédito, mercado y liquidez.
- Reducción de los pagos por cheques a un 2% del total de los pagos a PSS.



- Implementación de pagos de viáticos por transferencia para la mejora del control del gasto y desahogo de las cajas chicas.
- Implementación de un modelo de manejo de cartera de inversiones y digitalización de soportes para mayor transparencia.
- Implementación de cuadro de cajas depósitos vs sistema, para mitigar la pérdida de recursos en efectivo.
- Actualización de las políticas de gestión de tesorería y contabilidad.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Fortalecimiento institucional

La Gerencia de Gestión Humana es una de las áreas vitales de la institución, responsable de contribuir con el crecimiento de una institución integrada por un equipo de personas comprometidas, competentes y motivadas, que promuevan una cultura de servicio y con altos estándares de calidad y excelencia, para asegurar una gestión que satisfaga las necesidades y expectativas de sus afiliados y garantice el bienestar de todos los relacionados.

Reclutamiento y selección.

Con la finalidad de mejorar nuestros procesos internos en miras del fortalecimiento de buenas prácticas y optimización de recursos, Seguimos ejecutando las acciones correspondientes a ingresos y salidas del personal, teniendo hasta el momento un total de 1,765 colaboradores fijos.

En el transcurso del año 2022 han ingresado 338 colaboradores por reclutamiento externo y han sido realizadas 195 promociones y/o cambios horizontales, apostando al crecimiento y desarrollo de nuestra gente. Del mismo modo se produjeron un total de 241 salidas de personal, de las cuales 95 fueron voluntarias y 146 involuntarias.



Hecho importante en este 2022, para nuestro proceso de expansión fueron abiertas 4 oficinas de SeNaSa Exterior ubicadas en Estados Unidos en los estados: Nueva York, Nueva Jersey, Filadelfia y Miami Florida, con un total de 16 nuevos empleados, dominicanos en nuestra diáspora internacional.

Desde la unidad de Reclutamiento se han impulsado iniciativas que buscan posicionar a la institución en el Mercado Laboral como una institución de referencia para la atracción y desarrollo de talentos, tales:

- Programa de pasantías: Iniciamos con el Plan Piloto de Pasantes dentro del área de Mercadeo, gestión Humana y Finanzas. Para crear el Programa Jóvenes con Senasa.
- Acuerdos interinstitucionales: Se hicieron acuerdos institucionales con la Universidad Iberoamericana de Santo Domingo (UNIBE) y con la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) con el fin del próximo año seguir expandiéndonos e insertarnos en sus ferias de empleos y procesos de Pasantía.
- Assestment Center: Se hicieron un total de 4 Assestment Center con la Gerencia de Calidad y la Gerencia de Salud lograr obtener excelentes recursos internos para cubrir posiciones principales dentro de las áreas.

Capacitación y Desarrollo

En el transcurso de este 2022, se ejecutó el plan de capacitación diseñado para atender las necesidades y reforzamiento de las competencias necesarias para elevar los niveles de desempeño de la institución.

En consecuencia, se ha realizado un total de 286 capacitaciones respondiendo a las diferentes necesidades, con un total de 109% de la ejecución del Plan de Capacitación Anual impactados en sus diferentes áreas.



De igual forma, SeNaSa cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño en su plataforma tecnológica el cual se encuentra recibiendo mejoras para la aplicación de esta evaluación.

Seguridad y Salud Ocupacional

En el transcurso de este 2022, se ejecutó el plan de capacitación diseñado para atender las necesidades y reforzamiento de las competencias necesarias para elevar los niveles de desempeño de la institución. En consecuencia, se ha realizado un total de 286 capacitaciones respondiendo a las diferentes necesidades, con un total de 109% de la ejecución del Plan de Capacitación Anual impactados en sus diferentes áreas. De igual forma, SeNaSa cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño en su plataforma tecnológica el cual se encuentra recibiendo mejoras para la aplicación de esta evaluación.

En la actualidad la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional ha realizado visitas a las diferentes oficinas a nivel nacional, para cumplir con el levantamiento de los riesgos en esta materia. Los riesgos identificados de alto impacto fueron reportados al área correspondiente para ser corregidos tan pronto sea posible.

Contamos con una empresa contratada para prestar servicios psicológicos a nuestros colaboradores, con la finalidad de poder brindarles un balance vida/trabajo, donde se encuentran actualmente 45 colaboradores recibiendo atenciones psicológicas.

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 y así mantener un índice de absentismo por licencias saludable.

Se han realizado jornadas de protección visual, control cardiovascular, sonomamografía y toma de PSA.



Con la pandemia de COVID-19 que enfrentamos, los médicos ocupacionales les han dado atenciones y seguimiento a más de 54 colaboradores que se han visto afectados por este virus.

Compensación y Beneficios

Como institución contamos con un sistema de compensación y beneficio robusto y atractivo, competente con el mercado. Se ha dado continuidad a las buenas prácticas relacionadas con la motivación económica al colaborador cubriendo aspectos que hacen referencia al tema salud, alimentación, educativo y familiar.

Adicionalmente, para mejorar los tiempos de respuesta, se han realizado revisiones de los procesos operativos, identificando oportunidad de automatización y actualización de data.

- **Información de Hombres y Mujeres por grupo Ocupacional**

Grupo Ocupacional	Femenino	Masculino	Total
I – Servicios Generales	60	122	182
II – Apoyo Administrativo	494	217	711
III – Técnico	62	46	108
IV – Profesionales	445	237	682
V – Supervisión Y Dirección	42	49	91
Total	1,103	671	1,774

- **Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional 2019**

Grupo Ocupacionales	Competente Avanzado	Competente	Satisfactorio
Grupo I Servicios Generales	95%	81%	70%
Grupo II-Apoyo Administrativo	96%	85%	85%
Grupo III-Técnico	99%	88%	-
Grupo IV-Profesionales	96%	84%	70%
Grupo V-Directivo y Supervisión	97%	86%	71%
Promedio	97%	85%	74%



Clima y Cultura Organizacional

En consecución con el logro de los objetivos estratégicos de la institución, en este segundo semestre, la Unidad de Clima y Cultura Institucional agotó el proceso de revisión, ajustes y aprobación de los planes de acción derivados de la Encuesta de Ambiente Laboral de todas las gerencias y oficinas regionales, contando con el 100% de los planes aprobados y cuyo nivel de ejecución fue presentado a Dirección Ejecutiva, contando con un avance de un 75%, entre acciones finalizadas y en proceso.

Contamos con el diseño y ejecución de planes de intervención de equipos a través de la iniciativa Conectando para Trascender, programadas en este año para las gerencias de Gestión Humana, Comunicación y Mercadeo, Calidad, Tecnología y Salud atendiendo a los resultados de la encuesta de ambiente laboral.

Se realizó una alianza estratégica con la Gerencia de Coordinación de Regionales, acompañándolos en el desarrollo de la ruta por Regionales con la actividad “Fortaleciendo mi Equipo” a fin de cerrar brechas relacionadas al robustecimiento de competencias de equipos eficientes.

Se dio el espacio para realizar una alianza estratégica con la Fundación Dominicana Se Transforma, con la finalidad de realizar una jornada de formación para el Staff Gerencial con miras de fortalecer los tipos de liderazgo y brindar herramientas prácticas en la dirección de equipos, en esta oportunidad contamos con la presencia del presidente de la fundación y la directora de Relaciones Interinstitucionales. Se realizó un Training de Trainers con la participación del director ejecutivo de dominicana Se Transforma dirigido a Facilitadores de Mesas de Transformación, así como se dio apertura a la tercera corrida de Mesas de Transformación en las regionales y áreas operativas.

Se diseñó el plan de trabajo para la documentación de políticas, procedimientos, reglamentos, entre otros de la UCCI con la finalidad de dar



carácter institucional a varios productos que se ejecutan, pero no necesariamente están dentro de los Manuales de Políticas y Procedimientos aprobados, controlados y auditables.

En consonancia con las acciones sugeridas para afianzar los trabajos intergerencial. Se creó una mesa de trabajo intergerencial donde se elaboró y sometió el proyecto de Nuevos Beneficios para colaboradores respecto a los Planes Complementarios, logrando el Lanzamiento de una nueva Política, iniciativa dirigida y coordinada por la Unidad de Clima y Cultura.

En adición a esto, y buscando alinear las acciones dirigidas por la Unidad al direccionamiento estratégico de la institución, se reformuló el Plan de Integración de Personal, el cual será denominada en lo adelante como Plan de Experiencia del Colaborador y Ambiente laboral, buscando así tener un alcance más amplio y profundo en cuanto al ejercicio de las buenas prácticas de gestión de personas en el marco de un mundo cambiante, desafiante y evolutivo.

Proyectos para fortalecimiento institucional

Realización de un plan Piloto de pasantía para las Gerencias de Gestión Humana, Mercadeo, Finanzas, de diferentes universidades, lanzamiento Jóvenes con SeNaSa para el mes de agosto.

Se realizaron un total de 4 Assestment Center con la Gerencia de Calidad y la Gerencia de Salud lograr obtener excelentes recursos internos para cubrir posiciones principales dentro de las áreas.

Se realizó una alianza estratégica con la Gerencia de Coordinación de Regionales, acompañándolos en el desarrollo de la ruta por Regionales con la actividad “Fortaleciendo mi Equipo” a fin de cerrar brechas relacionadas al robustecimiento de competencias de equipos eficientes.



Se realizó un Training de Trainers con la participación del director ejecutivo de dominicana Se Transforma dirigido a Facilitadores de Mesas de Transformación, así como se dio apertura a la tercera corrida de Mesas de Transformación en las regionales y áreas operativas.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

En el primer semestre fueron tramitadas en tiempo oportuno más de 1,500 requerimientos entre ellos, opiniones legales, consultas, reembolsos, reintegros de cheques, cesiones de crédito, notificaciones legales y gestión de procesos contenciosos.

Hasta la fecha hemos registrado el nombre y rótulo en ONAPI, a nombre de SeNaSa, a saber: SeNaSa Ultra y Logo Institucional.

Fueron registrados en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), a nombre de SeNaSa, los siguientes intangibles:

- SeNaSa en el Exterior;
- SeNaSa la ARS de Los Dominicanos;
- SeNaSa Indetenible;
- En SeNaSa Nuestro Compromiso es tu Salud;
- Nutrí Salud;
- Sofía SeNaSa;
- SeNaSa Larimar Máximo;
- SeNaSa Larimar Premium;
- SeNaSa Larimar Avanzado;
- LYSI Portal de Gestión Comercial.



Gestión Contractual y Contrataciones Públicas

Tramitamos aproximadamente 600 expedientes emitido por la gestión contractual y Contratación Pública en un promedio de 3 días laborables. Cabe destacar que este plazo de tres días inicia una vez hayan completado la documentación.

- **Plan de acción conforme a la implementación de la norma ISO la Normas ISO 37301-2021 Y 37001-2016**

A los fines de certificar a la institución bajo la Implementación de un Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio conforme a las Normas ISO 37301 y 37001, hemos realizado Campaña de socialización de cumplimiento Regulatorio, Compromiso Ético de Antisoborno, Política Antisoborno y Corrupción, se actualizó el Normograma, Canales de Denuncias Antisoborno, Nombramiento Oficial de Cumplimiento.

- **Acuerdos y Convenios suscritos durante enero-noviembre 2022**

INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	OBJETO	MES DE FIRMA
SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para garantizar coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a todos los dependientes no directos de los empleados del SENADO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	Enero
FEDERACION DOMINICANA DE BALONCESTO, INC. (FEDOMBAL)	Privada	JORNADA AFILIACION REGIMEN SUBSIDIADO	Enero
CIRCULO DE LOCUTORES DOMINICANOS, INC.	Privada	JORNADA AFILIACION REGIMEN SUBSIDIADO	Enero
FUNDACION FRANCINA HUNGRIA, INC.	Privada	JORNADA AFILIACION REGIMEN SUBSIDIADO	Enero



INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	OBJETO	MES DE FIRMA
ASOCIACIÓN DOMINICANA DE ALGUACILES	Privada	Firmamos un acuerdo de colaboración interinstitucional con la Asociación Dominicana de Alguaciles (ADA), con la finalidad de garantizar cobertura de salud en el Régimen Subsidiado de SeNaSa a los miembros de esta Asociación, así como también para realizar traspasos y nuevas afiliaciones de los miembros elegibles de la ADA, a través del Régimen Contributivo de SeNaSa.	enero
INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ (INDOCAFÉ)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y/O CONTRIBUTIVO	Febrero
FEDERACIÓN DOMINICANA DE VOLEIBOL (FEDOVOLI)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Febrero
MINISTERIO DE LA JUVENTUD	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para proveer coberturas contenidas en el Plan de Servicios de Salud a las y los jóvenes estudiantes, así como también sus familiares	Febrero
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CLINICAS Y HOSPITALES PRIVADOS (ANDECLIP)	Privada	Propósito de aunar esfuerzos en el combate del Codvid-19, a través de ayudas mutuas para eficientizar los servicios de salud, facturación y pago entre las partes.	Marzo
INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA (INAIPI)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para garantizar coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a todas las familias en estado de vulnerabilidad acogidas en los programas de INAIPI	Marzo
YO TAMBIEN PUEDO, INC	Privada	En el marco de la política de Responsabilidad Social Institucional (RSI) de SeNaSa, apadrina por un período de 11 meses de escolaridad y 5 meses de terapias, al niño de nueve años ANDRÉS SEBASTIÁN PÉREZ, quien vive con la condición de Autismo	Marzo
UNIÓN DE JUNTAS DE VECINOS Y LIDERES COMUNITARIOS	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Marzo
DIRECCION GENERAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS (DIGERA)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Marzo
COMPAÑÍA NACIONAL MOTOTAXISTA FENAMOTO, SRL / COORDINADORA NACIONAL DE MOTOCONCHISTAS (COORDINAMOTO)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO.	Abril



INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	OBJETO	MES DE FIRMA
LIGA DOMINICANA DE FÚTBOL (LDF)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y/O CONTRIBUTIVO, para proveer coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a los miembros, así como también al personal administrativo	Abril
UNIVERSIDAD DEL CARIBE (UNICARIBE)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y/O CONTRIBUTIVO, para e proveer coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a la población estudiantil, así como también al personal docente y administrativo	Abril
FEDERACIÓN DOMINICANA DE MEDICINA DEL DEPORTE (FEDOMEDE)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	Abril
FIDEICOMISO PARA LA OPERACIÓN MANTENIMIENTO Y EXPANSION DE LA RED VIAL PRINCIPAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA (RD VIAL)	Privada	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y/O CONTRIBUTIVO, para proveer coberturas contenidas en el Plan de Servicios de Salud a todos los dependientes no directos de los colaboradores	Abril
CONSEJO NACIONAL PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (CONANI)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para niños y adolescentes que se encuentren en los programas de cuidado residencial en las Asociaciones Sin Fines de Lucro y los Hogares de Paso que son administrados directamente por el CONSEJO NACIONAL PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (CONANI).	Mayo
OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para garantizar coberturas contenidas en el plan de servicios de salud los dependientes no directos de los empleados	Mayo
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES (MOPC)	Pública	JORNADA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, para garantizar coberturas contenidas en el plan de servicios de salud a todos los dependientes no directos de la población de jornaleros que laboran en el Ministerio	Junio
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA (UNIBE)	Privada	El intercambio de experiencias y personal de en los campos de la docencia, la investigación y la cultura en general, dentro de aquellas áreas en las cuales ambas tengan interés manifiesto. Igualmente, UNIBE ofrecerá a SeNaSa facilidades y descuentos específicos.	junio



INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	OBJETO	MES DE FIRMA
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS (DGII)	Pública	A solicitud de SeNaSa, la DGII suministrará información sobre la base de datos relativos al RNC y consultas básicas de los números de comprobantes fiscales (NCF) de personas jurídicas y físicas (NCF) DE PERSONAS JURÍDICAS Y FÍSICAS.	junio
INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL)	Pública	Certificación de Sistema de Gestión DJU-ACSG-003-2022	
GABINETE DE FAMILIA	Pública	Brindar servicios de consultas de las solicitudes que realicen los usuarios de SeNaSa y la ciudadanía en general, a través del teléfono convencional y de la APP que administra el gabinete de familia, en beneficio de la familia	
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTO DOMINGO (UCSD)	Privada	Aunar esfuerzos, disponibilidad de recursos para facilitar el conocimiento, el desarrollo de la universitaria, incorporación de la investigación científica y el uso recurrente de la tecnología, por otra parte, apoyada en los procesos de extensión y actividades institucionales propias de atención a la formación de profesionales idóneos, orientados al desarrollo de enfoques educativos y que generan cambios y transformaciones a la realidad dominicana.	

Logros alcanzados

Para el período de enero-junio 2022 fueron realizados 6 convenios distribuidos a nivel nacional, de los cuales un 50% correspondió a instituciones de carácter público y el otro 50% a instituciones de carácter privado.

En estos convenios se tocaron los siguientes aspectos:

- Afiliación a través del régimen subsidiado de SeNaSa a miembros de instituciones y traspasos al régimen contributivo.
- Patrocinio de construcción de una sala de psicomotricidad para una fundación.



- Ofrecer de manera voluntaria afiliación al régimen subsidiado a los afiliados de una AFP privada.
- Intercambio de información sobre la condición socioeconómica de personas vulnerables para su afiliación al régimen subsidiado.
- El intercambio de experiencias y personal en los campos de la docencia, la investigación y la cultura en general.
- Información sobre la base de datos relativos al RNC y consultas básicas de los números de comprobantes fiscal (NCF) de personas jurídicas y físicas.
- Certificación de Sistema de Gestión de Calidad DJU-ACSG-003-2022.
- Servicios de consultas de las solicitudes que realicen los usuarios de SENASA y la ciudadanía en general, a través del teléfono convencional y de la app que administra el GABINETE DE FAMILIA, en beneficio de la familia dominicana.

4.4 Desempeño de la Tecnología

Avances, innovaciones e implementaciones

- Actualización Pagina Web:
Actualizamos y renovamos nuestra página Web, con un look and feel más moderno e intuitivo para nuestros afiliados.
- Oficina Virtual de Afiliados (OVA):
Creación de una nueva oficina virtual de afiliados, más amigable y atractiva, con nuevos servicios que el afiliado puede solicitar desde sus dispositivos.
Solicitar Pre-autorización de Servicios de Salud.
Bitácora de Actividad de Usuario.
Foto de Perfil



Realizar Pago Factura Larimar.

Cambiar correo electrónico.

- SeNaSa en el Exterior:
Habilitamos los servicios en el extranjero (afiliación y atención al usuario) para los residentes dominicanos en los Estados Unidos.
Digitalización del formulario de afiliación online.
Botón de pago.
Habilitación en los consulados de New York, Pensilvania y New Jersey.
- Oficina Virtual de Prestadores (OVP):
Creación de una nueva oficina virtual de prestadores, más amigable y atractiva, con nuevas funcionalidades.
Pre-Factura.
Consulta Estatus de Facturas.
Visualización de Pagos.
Devolución de Facturas.
- Activación del Servicio *737:
Habilitamos el numero abreviado para mejorar la accesibilidad de nuestros usuarios a través de la línea telefónica.
- Proyecto ChatBot:
Con la implementación del ChatBot dotamos a nuestros usuarios de una herramienta que le permite acceder a la información que manejamos como ARS.
- Relanzamiento APP Móvil SeNaSa: Implementamos el carnet digital en la app con un código QR y las informaciones básicas del afiliado. Con esta funcionalidad nuestros usuarios pueden acceder a todos los servicios que brinda nuestra Red de Prestadores a nivel nacional desde su móvil.
- Integración del carnet Digital al APP Móvil SeNaSa: Implementamos el carnet digital en la app con un código QR y las informaciones básicas



del afiliado. Con esta funcionalidad nuestros usuarios pueden acceder a todos los servicios que brinda nuestra Red de Prestadores a nivel nacional desde su móvil.

- Implementación enlace ITLA: Nuevo servicio de pre-autorización para el desarrollo, fabricación y colocación de prótesis transtibiales y transfemorales, previa recomendación y autorización médica para nuestros afiliados.
- Cambio de Voces e Imágenes E-Flow: Actualizamos la línea grafica de nuestro E-flow y módulo de encuestas.
- Interoperatividad SeNaSa - SIUBEN: Creamos una interfase para compartir información entre ambas instituciones con la finalidad que agilizar los procesos y dar un mejor servicio a la población más desprotegida.
- Implementación CSD – Vicepresidencia: Con esta implementación generaremos información de los servicios de salud de SeNaSa, que sirvan de apoyo y colaboración al Centro de Soporte a las Decisiones - CSD-, que contribuyan en las mejoras de políticas públicas del sector salud.

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos:

- Se realiza revisión y monitoreo constante sobre la gobernabilidad y procesos de tecnología, utilizando como referencias los estándares ISO, COBIT e ITIL y sus actualizaciones.
- Uso del Azure DevOps para la automatización del Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas.
- Automatización de las pruebas (QA).
- Mejora en el Desempeño de las consultas a las Bases de Datos lo que nos permite agilizar los procesos y generación de reportes.



- Digitalización del Buzón de Quejas y Sugerencias.

Mesa de Servicio TI Certificaciones y desempeño:

La mesa de servicios, esta se encarga de la gestión, seguimiento y evaluación de los servicios de tecnología ofrece.

La herramienta permite el manejo de los procesos:

- Gestión de solicitudes
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de Cambios

La gerencia de Tecnología dispone del monitoreo activo de los servicios tecnológicos a través de la herramienta SolarWinds. Permitiendo en tiempo real evidenciar cualquier alteración al desempeño de los servicios.

Al mes de octubre seguimos con la ejecución del plan de capacitación de los colaboradores de Servicio TI, con el objetivo de que nuestro personal esté a niveles de estándares internacionales y proporcionar a la institución entes multiplicadores de conocimiento y generadores de cambio. De esta forma fomentamos una Cultura de Servicio, garantizando la colaboración oportuna y eficaz desde tecnología a toda la organización.

El fortalecimiento y capacitaciones del área Servicios TI, se evidencia en el buen desempeño que sostenidamente viene mostrando, con un resultado de un 98% en el indicador “Usuario Internos Satisfechos” para el 1er semestre del 2022.



La Gerencia de Tecnología logra para este 1er. Semestre el fortalecimiento en las competencias profesional de todas sus unidades; brindando un plan de capacitación continua a sus colaboradores. Para este período se cursan las siguientes certificaciones: Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado:

- Diplomado en Planeación Estratégica de Tecnología e Información.
- Taller de Voz IP Avanzado.
- Certificación ITIL 4
- Certificación en Gestión de Cambios
- Curso para Examen Certificación PMI
- Certificación Metodología de Administración de Proyecto Agile-Scrum
- Dirección de Proyecto
- Facilitador de la Formación Profesional
- ISTQB Agile Tester + Certification
- Programa Ética del Servidor Público-Barna
- Análisis de datos con Power BI
- Office 365 Administrator
- Windows Server 2019 Administration
- Comptia A+

Participación de mujeres en TIC.

La estructura organizacional al mes de octubre 2022 de la Gerencia de Tecnología está compuesta por un total de 80 colaboradores, de los cuales su representación en mujeres equivale a un 18% superando el valor cuantificado para años anteriores.



Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge)

El Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), fue creado con el objetivo de evaluar de manera sistemática lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno. Se apoya en 4 pilares; cada pilar tiene un valor ponderado, y la suma de estos valores nos da la calificación final. Este índice se actualiza trimestralmente. En el Ranking publicado por la OGTIC al mes de octubre 2022, la puntuación obtenida por SeNaSa es de un 89.90, colocándonos en la posición 27 de las 326 instituciones estatales.

En el transcurso del año 2022 hemos logrado las certificaciones Nortic A3, A4, A6, A7, B2 y E1, este importante logro se vio recompensado con el reconocimiento que recibimos en el marco de la semana de la calidad por parte de la OGTIC, al entregarnos la certificación Nortic de Oro. Posicionando de esta manera a SeNaSa como una institución líder en el uso de la tecnología para la prestación de servicios más rápidos y eficientes.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Este año iniciamos la implementación del nuevo PEI 2021-2024. Bajo los lineamientos del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) basado en la modalidad de “Cadena de Valor”. Se realizó la socialización donde el 75% de colaboradores fueron capacitados, conociendo la nueva visión, misión, valores e hitos y metas a alcanzar al 2024.



Plan Operativo Anual (POA)

La institución elaboró un Plan Operativo Anual (POA) COSTEADO para 2022, bajo las directrices del Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SIFOMEPE) y el Manual de Planificación Estratégica y Operativa. El plan abarca a todas las gerencias y oficinas sean monitoreadas

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

La evaluación de los resultados es realizada semestralmente, asimismo han sido monitoreados los tres trimestres cerrados del 2022, obteniendo un cumplimiento de POA general en un 97% a nivel central y un 96% en el nivel regional de cumplimiento y una ejecución de actividades de un 95% a nivel central y un 97% del nivel regional.

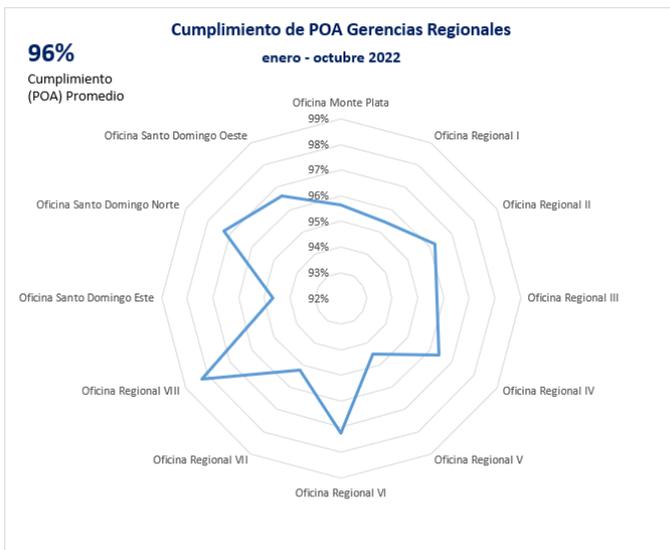
Los resultados cuantitativos gerenciales se muestran a continuación, empezando por cumplimiento POA:



Nivel Central:



Nivel Regional:



Gestión de Proyectos Institucionales:

Para el año 2022 la PMO continuó con cuatro (4) Proyectos y formuló con éxito el Circuito de Proyectos, para incentivar las iniciativas e ideas



nuevas de cara al 2023. Los proyectos que pertenecen al portafolio de proyectos institucionales en la actualidad son los siguientes:

Core Salud y Afiliación: 68% de ejecución. Actualmente el proyecto se encuentra en una etapa de evaluación del alcance, dado que los levantamientos para el mismo fueron realizados en el año 2018. Fue realizado un informe de los requerimientos dentro del cual se identificaron mejoras significativas que deberán ser implementadas con el fin de poder entregar un producto que despliegue innovación y eficiencia en los procesos. El PNUD está haciendo unos levantamientos sobre este proyecto y la institución se encuentra en espera de respuesta para continuar la ejecución de este.

Prevención de Fraude: Actualmente se encuentra en la 2da etapa, la cual contempla la adquisición de la herramienta para gestionar el fraude. Recientemente la Gerencia de Tecnología completó el TDR y está siendo evaluado y verificado por la Gerencia de Fiscalización y Actuarial, para tomar decisión de cara al 2023 y lanzar el proceso para la elección del suplidor que se adapte a los requerimientos de la herramienta.

Modulo P&P: Este proceso entra en ejecución una vez el Core salud entre en acción y lo amerite en su momento.

SIFOME 2.0: se inició con el levantamiento de las necesidades y requerimientos solicitados. Se ha iniciado con la elaboración del TDR y plan de trabajo para desarrollar in mouse con la contratación externa de un equipo que trabaje directamente con la ejecución de la herramienta.



Gestión del Cambio:

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

En el 2022 el Seguro Nacional de Salud dio demostración de madurez institucional alcanzando un nivel de madurez aumentando de 2.8 a un **3.1**, lo que significa un nivel 3, basados en certificación ¹Change. Bajo la metodología ²ADKAR, tomando una escala de 1 al 5, donde 1 indica nivel inicial y 5 total madurez.

Rango	Resultados 2021	Resultados 2022	Avance
Liderazgo	3.2	3.6	0.4
Cultura	3.0	3.3	0.3
Estructura	3.2	3.7	0.5

[1] Certificación Internacional de Gestión del Cambio

[2] Modelo para Gestión de Cambio Organizacional

Conformación de la Red de Cambio y Proyectos de Transformación:

La institución conformó la Red de Cambio y Proyectos de Transformación, cual tiene como objetivo agregar valor y apoyar los procesos de transformación institucional, este equipo de más de 28 líderes internos fue capacitado y orientado.

Gestión de Presupuesto Institucional

Como parte de los procesos recurrentes y sistemáticos de la institución está la Formulación Presupuestaria Anual (PIA), entre las cuales señalamos la clasificación según el objeto del gasto y su distribución institucional anual programada.



A continuación, Presupuesto Institucional Anual, reportado a la Dirección General

 Seguro Nacional de Salud Gerencia de Planificación y Desarrollo -GPLAD- Departamento de Presupuesto Institucional -DPI- Presupuesto Institucional Anual (PIA) 2022		
OBJETO/CUENTA/SUBCUENTA/AUXILIAR		VALOR (RD\$)
21	REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	1,857,483,907
211	REMUNERACIONES	1,119,766,755
211101	Sueldos fijos	943,735,073
211105	Incentivos y escalafón	14,955,562
211203	Suplencias	4,015,812
211206	Jornales	10,000,000
211209	Personal de Carácter Eventual	18,340,566
211301	Sueldos al personal fijo en trámite de pensiones	6,002,824
211401	Sueldo Anual No. 13	72,716,918
211503	Prestación laboral por desvinculación	50,000,000
212	SOBRESUELDOS	442,823,561
212204	Prima de transporte	28,148,351
212205	Compensación servicios de seguridad	1,971,326
212208	Compensaciones especiales	123,104,790
212209	Bono por desempeño	289,599,094
213	DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN	3,000,000
213101	Dietas en el país	3,000,000
214	GRATIFICACIONES Y BONIFICACIONES	157,835,598
214201	Bono escolar	18,982,097
214204	Otras gratificaciones	138,853,501
215	CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	134,057,992
215101	Contribuciones al seguro de salud	62,166,636
215201	Contribuciones al seguro de pensiones	62,254,319
215301	Contribuciones al seguro de riesgo laboral	9,637,037
22	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	36,965,615,879
221	SERVICIOS BÁSICOS	108,489,628
221301	Teléfono local	73,863,144
221501	Servicio de internet y televisión por cable	51,924
221601	Energía eléctrica	33,585,655
221701	Agua	335,709
221801	Recolección de residuos sólidos	653,196
222	PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	125,555,507
222101	Publicidad y propaganda	92,096,401
222201	Impresión y encuadernación	33,459,106
223	VIÁTICOS	30,234,836
223101	Viáticos dentro del país	30,234,836
224	TRANSPORTE Y ALMACENAJE	2,212,179
224101	Pasajes	1,715,079
224401	Peaje	497,100
225	ALQUILERES Y RENTAS	79,117,059
225101	Alquileres y rentas de edificios y locales	75,610,042
225401	Alquileres de equipos de transporte, tracción y elevación	3,148,018
225801	Otros alquileres	359,000
226	SEGUROS	10,584,200
226101	Seguro de bienes inmuebles e infraestructura	7,543,907
226201	Seguro de bienes muebles	2,993,239
226901	Otros seguros	47,054
227	SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	67,309,533
227101	Obras menores en edificaciones	5,196,415
227102	Servicios especiales de mantenimiento y reparación	24,174,704
227106	Instalaciones eléctricas	40,000
227199	Otros mantenimientos, reparaciones y sus derivados, no identificados precedentemente	4,650,000
227201	Mantenimiento y reparación de muebles y equipos de oficina	4,994,035
227202	Mantenimiento y reparación de equipo para computación	12,035,874
227206	Mantenimiento y reparación de equipos de transporte, tracción y elevación	8,926,004
227207	Mantenimiento y reparación de equipos de producción	7,292,500

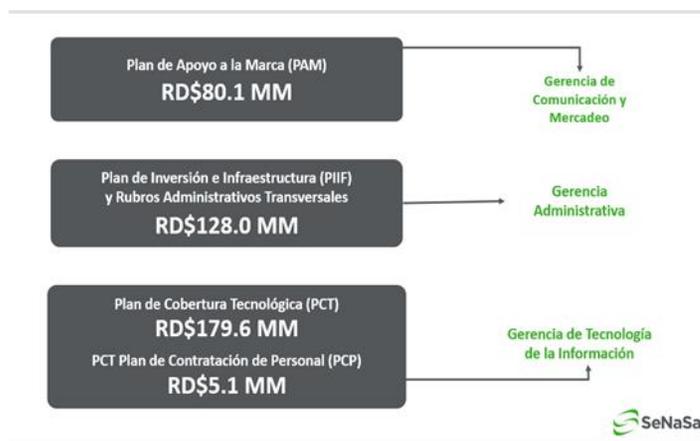


228	OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	36,534,842,136
228201	Comisiones y gastos bancarios	79,623,370
228303	Servicios sanitarios médicos y veterinarios	35,932,131,430
228501	Fumigación	1,017,535
228503	Limpieza e higiene	416,000
228601	Eventos generales	70,334,775
228603	Actuaciones deportivas	781,904
228702	Servicios jurídicos	7,918,044
228703	Servicios de contabilidad y auditoría	2,360,004
228704	Servicios de capacitación	20,058,750
228705	Servicios de informática y sistemas computarizados	20,971,068
228706	Otros servicios técnicos profesionales	363,501,864
228801	Impuestos	35,727,392
229	OTRAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS	7,270,800
229201	Servicios de alimentación	7,270,800
23	MATERIALES Y SUMINISTROS	138,154,095
231	ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	22,759,527
231101	Alimentos y bebidas para personas	22,744,527
231401	Madera, corcho y sus manufacturas	15,000
232	TEXTILES Y VESTUARIOS	13,873,945
232201	Acabados textiles	1,915,288
232301	Prendas de vestir	11,958,658
233	PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	13,131,178
233101	Papel de escritorio	951,390
233201	Papel y cartón	5,949,767
233301	Productos de artes gráficas	6,166,121
233401	Libros, revistas y periódicos	63,900
235	PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	2,411,983
235101	Cueros y pieles	55,047
235301	Llantas y neumáticos	1,200,000
235401	Artículos de caucho	116,006
235501	Plástico	1,040,930
236	PRODUCTOS DE MINERALES, METÁLICOS Y NO METÁLICOS	2,775,455
236104	Productos de Minerales, Metálicos y no Metálicos	175,525
236304	Herramientas menores	809,460
236306	Accesorios de metal	1,790,470
237	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	32,376,537
237101	Gasolina	30,000,001
237105	Aceites y grasas	3,000
237106	Lubricantes	34,800
237205	Insecticidas, fumigantes y otros	4,200
237206	Pinturas, lacas, barnices, diluyentes y absorbentes para pinturas	2,334,536
239	PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	50,825,471
239101	Útiles y materiales de limpieza e higiene	4,093,681
239201	Útiles de escritorio, oficina informática y de enseñanza	37,948,674
239301	Útiles menores médico quirúrgicos o laboratorio	943,300
239501	Útiles de cocina y comedor	383,008
239601	Productos eléctricos y afines	1,948,103
239801	Otros repuestos y accesorios menores	3,756,121
239802	Accesorios	12,565
239901	Productos y Útiles Varios n.i.p	1,261,220
239904	Productos y útiles de defensa y seguridad	478,800
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	76,000,000
241	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	76,000,000
241202	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	25,000,000
241301	Premios literarios, deportivos y culturales	1,000,000
241601	Transferencias corrientes a asociaciones sin fines de lucro	50,000,000
26	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	246,959,906
261	MOBILIARIO Y EQUIPO	97,045,069
261101	Muebles de oficina y estantería	21,809,253
261301	Equipo computacional	71,017,657
261401	Electrodomésticos	2,716,595
261901	Otros Mobiliarios y Equipos no Identificados Precedentemente	1,501,565

262	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	1,205,014
262101	Equipos y Aparatos Audiovisuales	922,735
262301	Cámaras fotográficas y de video	282,278
263	EQUIPO E INSTRUMENTAL, CIENTÍFICO Y LABORATORIO	13,200
263101	Equipo médico y de laboratorio	13,200
264	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	27,911,200
264101	Automóviles y camiones	23,911,200
264701	Equipo de elevación	4,000,000
265	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	7,771,230
265401	Sistemas de aire acondicionado, calefacción y refrigeración industrial y	2,844,123
265501	Equipo de comunicación, telecomunicaciones y señalamiento	777,823
265601	Equipo de generación eléctrica, aparatos y accesorios eléctricos	4,149,284
266	EQUIPOS DE DEFENSA Y SEGURIDAD	41,300
266201	Equipos de seguridad	41,300
268	BIENES INTANGIBLES	92,830,477
268301	Programas de informática	92,830,477
269	EDIFICIOS, ESTRUCTURAS, TIERRAS, TERRENOS Y OBJETOS DE VALOR	20,142,416
269201	Edificios no residenciales	20,046,166
269601	Accesorios para edificaciones residenciales y no residenciales	96,250
27	OBRAS	21,864,708
271	OBRAS EN EDIFICACIONES	21,864,708
272401	Infraestructura terrestre y obras anexas	21,864,708
41	INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	662,830,845
411	INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES	502,830,845
411201	Incremento de inversiones financieras de corto plazo	502,830,845
421	DISMINUCION DE PASIVOS	160,000,000
421201	Disminución de Cuentas por pagar Internas de Corto Plazo	160,000,000
Total General		39,968,909,339

De igual forma del Presupuesto Institucional Anual (PIA) incluye el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) como un producto derivado, así como seis (6) planes sustantivos transversales en donde fueron consolidados las principales partidas de recursos por insumos similares, los cuales se despliegan por gerencias y demás unidades organizativas constituidas en centros de costo, 29 en la actualidad. El monto total aprobado para el Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022 fue de RD\$1,155.7 MM.





Todos estos productos presupuestarios fueron gestionados de manera oportuna, reportados y cargados en las plataformas digitales de los órganos rectores correspondientes, desplegando a nivel interno todos los instrumentos metodológicos para su construcción, así como establecido las bases para su ejecución, remitiendo tanto a gerencias responsables de implementación consolidada, dígame Gerencia Administrativa y Gerencia Financiera, como a cada uno de los 29 centros de costo.

En el marco del ciclo de seguimiento y monitoreo de ambos productos, durante este periodo hemos compartido los tableros en formato PBI tanto de seguimiento al presupuesto anual como del Plan de Compras y Contrataciones para cada uno de los 28 centros de costo para un total de 56 tableros y 2 versiones consolidadas de toda la organización. Estas herramientas son socializadas a través de un circuito denominado “10 minutos de presupuesto” en donde se comparten los análisis y justificaciones del comportamiento y se recomiendan acciones correctivas.

En cuanto al cumplimiento a órganos rectores hemos realizado la carga al SIGEF de la producción de las metas físicas del primer trimestre 2022 con su correspondiente análisis de consistencia, en la cual se informa que estaremos enfocados en:



- Mantener la cartera del Régimen Subsidiado enfocado en grupos priorizados
- Aumentar la cartera del Régimen Pensionados y Jubilados de acuerdo con disposiciones del Poder Ejecutivo.
- Identificar nichos favorables para el aumento de la cartera del Régimen Contributivo.

Estadística Institucional

Durante enero-octubre 2022 la gestión estadística e investigación, logró alcanzar óptimos resultados al alcanzar un índice de cumplimiento estadístico de 100, lo que demuestra una gestión efectiva orientada hacia el logro de los resultados.

La auditoría de calidad bajo la Normativa ISO 9001:2015 externa e interna constata el cumplimiento de las normativas, así como de las políticas que regulan la gestión estadística; la Gerencia de Planificación y Desarrollo exhibe fortalezas tales como el empoderamiento del personal con su proceso y buenas prácticas replicables para otras Instituciones del Estado.

Uno de los aspectos a resaltar es la continuidad sistemática de un tablero para las Oficinas Regionales, con nuevas segmentaciones, instrumento que contribuye a identificar oportunidades de crecimiento de afiliación, comportamiento de la demanda de servicios de salud y de la atención.

Se realizó una nueva actualización y socialización de la Política del Sistema Integral de Estadística (SIE) SeNaSa, así como de las informaciones relacionadas con la gestión estadística en el marco del análisis impacto del negocio y del normograma Institucional.



Es importante destacar que el SeNaSa dispone de un Datawarehouse que permite realizar consultas dinámicas, análisis y cruces de variables. Los tableros de las estadísticas generales, oficinas regionales están automatizados en Power BI, que permiten la georreferenciación de los datos para un mayor nivel de comprensión de los usuarios.

Existe una cultura en la toma de decisiones basadas en los datos, y se hace necesario continuar el fortalecimiento de la calidad de estos, así como una propensión hacia la integración de los datos.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La última evaluación realizada a este indicador gubernamental fue realizada en octubre del año 2020, obteniendo una puntuación de 100%. Hasta la fecha manteniendo más de 20 meses consecutivos dicho porcentaje.

Nos encontramos en el proceso de retomar la medición de este indicador gubernamental para este último trimestre del año. Entre los avances mencionamos la designación del colaborador para el seguimiento y monitoreo de este, conformación del equipo de implementación de la NOBACI, además de recibir la inducción por parte de la Contraloría General de la Republica. Actualmente nos encontramos en la fase de validación y cargue de evidencias en la plataforma.



Gestión de Desarrollo Organizacional

Perfiles de Puesto

En el mes de noviembre se entregan los perfiles de puestos actualizados de las gerencias regionales, así como de la Gerencia de Coordinación de Regionales, Oficina de Acceso a la Información, Oficina de Estudios Actuariales y Riesgos del Seguro y Gerencia de Fiscalización y Control Interno.

En el mes de diciembre se entregarán los perfiles de las gerencias: Administrativa, Tecnología de la Información, Calidad, Gestión Humana, Servicios a Usuarios y Prestadores, Planificación y Desarrollo, Consultoría Jurídica.

Para hacer la entrega del 80% de los perfiles de la institución en nuevo formato y actualizados.

También se está socializando la política de Desarrollo Organizacional.

Manuales de funciones

Los manuales de funciones se encuentran en el software SoftExpert, actualmente actualizados con la última modificación de estructura aprobada en diciembre 2021 por el CoSeNaSa.

Estructuras

Se recibieron las propuestas de modificación de estructuras de las gerencias:

Gerencia Administrativa

Gerencia Comercial y Afiliación

Gerencia de Comunicación y Mercadeo



Gerencia de Servicios a Usuarios y Prestadores
Departamento de Servicios Especiales
Departamento de Autorizaciones Médicas

Se realizó informe con el análisis y propuestas de las gerencias para presentar a la Dirección Ejecutiva se prepara informe de Estructura Organizativa para presentar al Consejo Nacional de Seguro Nacional de Salud -CoSeNaSa-

Departamento de Cooperación Internacional

Para el segundo semestre del año 2022, el Departamento de Cooperación Internacional oficializa sus Políticas de Cooperación, siendo estas un instrumento de promoción de relaciones tanto nacionales como locales, con miras a fortalecer y desarrollar las diferentes áreas de la organización.

Del mismo modo, fue logrado en su totalidad la presentación y socialización del nuevo departamento durante el Circuito Regional GPLAD en Julio 2022 y en todo el nivel central.

Como parte del cierre de este año, se inicia el levantamiento e identificación de las demandas de cooperación de la institución como parte de la formulación y planificación para el periodo 2023-2024.



Resultados de los Sistemas de Calidad

SeNaSa presenta altos niveles de conformidad con las regulaciones aplicables a nivel gobierno y su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. Durante el 2022 la institución ha continuado exhibiendo resultados de excelencia dentro de los que podemos destacar:

En mayo del 2022 se realizó la auditoría de recertificación para la certificación de la Norma ISO 9001:2015 por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), obteniendo SeNaSa por segunda vez cero no conformidades.

El sistema de gestión de calidad sigue demostrando ser conveniente, eficaz, adecuado y alineado a la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución. Este proceso se ratifica con el mantenimiento de la certificación de la Norma ISO 9001:2015. Entre los principales elementos que muestra esta conformidad del sistema están:

- Niveles de satisfacción de afiliados y prestadores con resultados de excelencia.
- Menos del 1% de los usuarios que reciben servicios de manera presencial registran quejas.
- Resultados de grupos de enfoque con valoraciones muy positivas.
- Se evidencia la eficacia de la estrategia de cultura de servicios, los afiliados valoran positivamente el buen trato en las oficinas de atención.
- SeNaSa es la ARS con menor período de pago a prestadores.
- La ARS con la mayor red de prestadores.
- Enfocada en la mejora continua, diferentes proyectos de fortalecimiento (continuidad, seguridad de la información, cumplimiento, fraude, entre otros).
- El concepto de mejora se ve evidenciado en la disponibilidad de planes de acción para todos los indicadores fuera del valor esperado.



- Ampliación del alcance de evaluación de los proveedores de bienes y servicios.
- Se han reducido los proveedores de bienes y servicios con baja calidad y bajo nivel de cumplimiento, en consonancia con las políticas, como resultado de la evaluación de los proveedores.
- Se resalta la articulación regional para apoyar los objetivos comerciales.
- La cartera de afiliación ha aumentado que nos ha posicionado como la primera ARS a nivel contributivo.
- La institución a pesar de los cambios que trajo consigo la pandemia del COVID 19, ha demostrado su capacidad de resiliencia. Manteniendo sus operaciones y sus niveles de satisfacción.
- Contamos con un sistema de gestión de cambio modelo a nivel externo.
- Altos niveles de positividad en los medios de comunicación.
- Crecimiento sostenido de nuestra comunidad digital.
- La gran cantidad de alianza en apoyo a personas en condiciones vulnerables.

En agosto 2022 obtuvimos la certificación en el sistema antisoborno bajo la norma **ISO 37001:2016**, con cero no conformidades.

Fortalecimiento de la cultura de excelencia de servicio y posicionamiento de SeNaSa como institución líder dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Se realizó en abril la segunda edición de la Semana de la Innovación de SeNaSa, bajo el lema "Prácticas disruptivas en la administración de riesgos y servicios de salud" , se llevaron a cabo 5 charlas que abarcaron temas referentes a: "Resiliencia característica indispensable para la innovación", "El



papel del Aprendizaje en la innovación para el sector público”, "Compras públicas sostenibles”, “Innovación Sostenible de cara a los impactos ambientales” y “Transformación digital”, aproximadamente 800 colaboradores fueron impactados.

En noviembre, mes conmemorativo del día de la calidad, celebramos nuestra cuarta entrega de la Semana de la calidad con el tema "Calidad en cada latido". Para la misma contamos con expositores internos y externos con temas tales como: “Alineación estratégica entre BPM y ISO 9001:2015”, “La experiencia de ser inolvidable”, “Gestionando ambientes VUCA”, “Timbrados de satisfacción”, “Los Avengers del servicio”, entre otros. En esta semana de la calidad participaron más de 800 colaboradores.

Asimismo, SeNaSa ha realizado en este mismo año los siguientes benchlearning:

- Tesorería de la Seguridad Social (TSS)
- Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM)
- Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVED)
- Banco Central de la República Dominicana
- Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD)

Gestión de los procesos

- En el periodo de enero a noviembre del 2022, fueron gestionados 113 nuevos documentos, mientras que 110 fueron revisados y actualizados, para un total de 223 documentos trabajados.
- Levantamiento de procesos a las áreas de servicios presenciales en la gestión de Atención al Usuario donde se estudió de manera analítica el comportamiento de los tiempos de respuesta, tiempos de espera y



demandas de los ciudadanos. Trae como resultado reclasificación y estandarización de servicios en el e-flow, parametrización de los tiempos en los requerimientos solicitados y estandarización de estos. Así como también la cantidad de recursos necesarios en las áreas de atención para poder dar respuesta en tiempos oportunos y disminuir de manera significativa los tiempos de espera de los ciudadanos.

- Rediseño del proceso de reembolso optimizando el tiempo de respuesta.
- Desarrollo de la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad a todos los procesos institucionales.
- Seguimiento a las No Conformidades generadas por los no cumplimientos a través del Comité de No conformidades.
- En el 2022, se amplió la implementación de la metodología de las 5s en las áreas de Consultoría Jurídica y en los principales almacenes de la institución como lo son el de Mercadeo y el de la Gerencia Administrativa. De igual modo, se expandió el proyecto de 5s en las oficinas satélites y counters de las regionales San Pedro de Macorís, San Cristóbal y Santiago que ya poseen un nivel de madurez alto en esta metodología.
- Se ha creado la Unidad de Innovación y Mejora, la cual cuenta con una Coordinadora interina y un analista. En este tema se han capacitado 2 colaboradores en el diplomado de innovación pública impartido por la escuela de innovación de la administración pública (ESAP). Se están revisando las políticas, procedimientos y la ficha de proceso de la unidad.

Avances en la estrategia cultura de excelencia en el servicio

Durante el año 2022 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 a nivel nacional, esto así, mediante el desarrollo de un sistema de medición de la percepción de los usuarios, el monitoreo y el seguimiento al cumplimiento de los estándares e indicadores de calidad de los servicios que faciliten la toma de decisiones en temas claves de la institución.

Desde principio de año se está llevando a cabo la implementación de la estrategia Efecto Wao con el objetivo de fortalecer la cultura de servicio y generar en los usuarios experiencias extraordinarias y memorables, actualmente se está trabajando el diseño de una estrategia que nos encamina hacia el propósito de exceder expectativas y continuar siendo referente de servicio.

Para multiplicar la experiencia, hemos formado un equipo de colaboradores con las herramientas necesarias, para que desde sus capacidades comenzar a generar Efectos Wao. Se han realizado monitoreos invisibles mensuales en áreas de atención presencial durante el año 2022 por una empresa externa experta en el área. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento por encima del 90%. En el proceso se están aplicando las siguientes mejoras:

- Visitas trimestrales a las áreas de atención presencial post los monitoreos invisibles con la finalidad de fortalecer y mejorar la calidad en el servicio brindado.
- Creación de nuevas estrategias de Cultura de Servicios para contribuir a la mejora continua de la institución y haciendo participe a todos los colaboradores a través de talleres, capacitaciones, actividades de integración, concursos, reconocimientos y menciones especiales.
- Laboratorios de cultura de servicios que son evaluados en los monitoreos invisibles.



- Proceso de retroalimentación (coaching) a los colaboradores que necesitan reformar el cumplimiento de los estándares de cultura de servicio.

Reforzamiento de la estrategia de cultura de servicios a nivel nacional mediante una serie de talleres impartidos a colaboradores que prestan servicios en las áreas de servicios a usuarios.

Gestión de Riesgos, Oportunidades y Continuidad de Negocio

La gestión de riesgos y oportunidades es parte esencial del sistema de gestión institucional, la misma ha sido estructurada tomando como modelo los requisitos de las normas ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad, ISO 31000 Gestión de Riesgos e ISO 22301 Continuidad de Negocio.

La Unidad de Riesgo apoya el fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad, y durante este segundo semestre del 2022 se llevaron a cabo actividades relevantes, tendentes a consolidar el pensamiento basado en riesgos, de las cuales destacan:

- Realización de 2 **laboratorios de riesgos con la participación de los colaboradores de la gerencia administrativa**, donde participaron 30 colaboradores y se identificaron 15 nuevos controles para el riesgo “Interrupción de la infraestructura”, asegurando con ello proteger el valor y fortalecer la organización, al tiempo que reafirmamos la toma de decisiones basada en riesgos.
- A través de la **red interna de riesgo**, se han realizado 5 socializaciones de **Momentos de Resiliencia**, impactando a 1,050 colaboradores a nivel nacional.



- Ejecución de 7 **capacitaciones en Gestión de Riesgos y Líneas de Defensa**, en la que han participado colaboradores 112, para la concientización del personal en torno a la importancia del trabajo, apegado a las políticas y normativas internas y como la primera línea de defensa se constituye en el principal control para la prevención de riesgos.
- Capacitación a 40 colaboradores en los **planes de continuidad de las operaciones**
- Realización de **pruebas de continuidad de negocios** al proceso de Autorizaciones Médicas basadas en escenarios de interrupción.
- Auditoría de **los controles de riesgos** que se corresponden a 12 gerencias.
- Actualización de los Análisis de Impacto en el Negocio de todas las unidades de la institución.
- Levantamiento del mapa de riesgos para Gestión de Antisoborno.
- Creación y auditoría a los controles del sistema de gestión antisoborno.
- Disminución de las brechas de continuidad de negocio de SeNaSa en base a ISO 22301 Continuidad de Negocio.
- Establecimiento de políticas e instrumentos para la Gestión de Lecciones Aprendidas.
- Creación del manual de gestión de riesgos diseñado bajo el modelo de las tres líneas de defensa.
- Realización de la segunda **Semana de la Cultura de Riesgos**, evento que constituye un hito de suma importancia en el camino a la consolidación de la cultura de riesgos institucional, que incluye participación de actores relevantes del Sistema Dominicano de Seguridad Social y de instituciones públicas rectoras.
- Realización de la tercera encuesta de medición de la cultura de riesgos.
- Realización del nivel de conocimiento a través de la encuesta de resiliencia organizacional.



4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Logros y resultados del período:

- 95% de visibilidad positiva en medios.
- 1,824 publicaciones en redes sociales.
- 2,736,116 de alcance en nuestras publicaciones en redes sociales.
- 100% de cumplimiento de las acciones del programa de Responsabilidad Social Institucional.
- 2,254,698 visitas en el portal Web

Acciones que apoyan el posicionamiento institucional a octubre 2022

Enero

- Plan de comunicación para el proyecto interinstitucional Dominicana se Transforma
- Campaña informativa sobre medias internas y externas ante del COVID.
- Actualización del Manual de Comunicación Estratégica que contiene todas las políticas y procedimientos de la Gerencia de Comunicación y Mercadeo.
- Elaboración y seguimiento al plan de difusión para dar a conocer las acciones de RSI:
 - Visita Fundación Ayuda al Niño
 - Firma de acuerdo con Fundación Nido para Ángeles
- Redacción de contenidos para artes del plan de comunicación correspondiente a Dominicana se Transforma

Febrero



- Coordinación de las acciones de comunicación correspondientes a Dominicana se Transforma
- Apoyo en la definición de lineamientos comunicación estratégica para las gerencias regionales
- Redacción de guía de mensajes clave como apoyo a la campaña SENASA en el Exterior
- Texto y difusión de arte de Código de Ética.
- Apoyo con la coordinación de acciones internas por el Día de San Valentín
- Campaña concientización sobre seguridad de la información en conjunto con la Gerencia de Tecnología.
- Elaboración y seguimiento al plan de difusión para dar a conocer las acciones de RSI:
 - Actividad entrega de camas a residencia de ancianos.

Marzo

- Coordinación de las acciones de comunicación a la gerencia de Calidad con la Semana de la Innovación SENASA.
- Apoyo con la difusión de los artes internos correspondientes a la campaña por el Día de la Mujer.
- Coordinación comunicacional para la inauguración de la nueva oficina de SENASA en Constanza.
- Elaboración y coordinación para la ejecución del plan de comunicación para la inauguración de SENASA en Nueva York.
- Elaboración y coordinación para la ejecución del plan de comunicación para la inauguración de SENASA en Santiago.
- Maestría de ceremonias para la jornada de Nutrición en El Capotillo.
- Elaboración y coordinación para la ejecución del plan de comunicación para el Programa Nutricional de Adultos Mayores.



- ABRIL
- Coordinación general de la Semana de la Innovación.
- Apoyo en la difusión de las acciones de “Regala una pinta de amor”
- Elaboración de documento de prensa para gestionar media tour con entrevistas diversas al doctor Hazim en Nueva York.
- Coordinación general de la jornada de salud y afiliación en Invivienda.
- Apoyo en la difusión de las acciones de Semana Santa.
- Coordinación de apoyo comunicacional y presencia de marca en la actividad La Vega Móvil.

Mayo

- Diseño y ejecución de plan de difusión para las elecciones del comité de ética.
- Coordinación jornada de afiliación y nutrición en Santiago.
- Apoyo a Gestión Humana con acciones por el Día de las Madres
- Coordinación con Presidencia de la actividad Gobierno en las Provincias en Santo Domingo Este.
- Coordinación de la participación de SENASA en el ranking de mejores empresas para trabajar.
- Elaboración y seguimiento al plan de difusión para dar a conocer las acciones de RSI:
 - Jornada de reforestación.
- Coordinación de la difusión de las nuevas piezas de la campaña SENASA en el Exterior.
- Apoyo comunicacional a las acciones por el Día de la hipertensión.

Junio

- Coordinación general de la jornada de afiliación y salud en Hato Mayor y Consuelo
- Coordinación general de la jornada de afiliación y salud en La Barquita



- Coordinación general jornada de afiliación y salud en Los Alcarrizos
- Coordinación general jornada de afiliación y salud en Puerto Plata
- Actualización de artes internos sobre la campana SENASA en el exterior.
- Coordinación y apoyo comunicacional de la jornada de afiliación en Santiago.
- Coordinación de la inauguración oficina Santiago.
- Coordinación jornada de afiliación Santiago.

Julio

- Coordinar acciones programa de pasantía en SeNaSa.
- Acciones de comunicación para programa de nutrición para adultos mayores.
- Actualización y comunicación de guía de prestadores de pensionados y jubilados 2022.
- Desarrollo de acciones de comunicación de fechas conmemorativas.
- Acciones de comunicación mediante vallas en San Pedro y Hato Mayor.

Agosto

- Mapa ATP
- Impresos informativos oficina La Romana
- Campaña agenda embarazo.
- Alianza Alcaldía Santo Domingo Norte.
- Campaña comunicación Certificación antisoborno.
- Campaña de comunicación de pago por transferencia.
- Marco estratégico institucional 2021-2024
- Beneficios del 911

Septiembre

- Campaña balance de medicamentos.



- Campaña fechas conmemorativas.
 - Campaña semana de la lactancia.
 - Campaña de nuevos prestadores.
 - Campaña de comunicación nuevos perfiles de WhatsApp
 - Coordinación 20 aniversario.
 - Coordinar acciones de comunicación oficina autopista San Isidro.
 - Coordinar acciones de comunicación SeNaSa en Miami.
- Octubre
- Campaña interna de becas y maestrías en SeNaSa.
 - Apoyo comunicacional con la creación de videos animados de como afiliarse en línea.
 - Ampliación de la campaña de comunicación de planes complementarios.
 - Coordinar acciones de comunicación de la cobertura de SeNaSa.
 - Coordinar acciones de comunicación cobertura Plan Larimar para la diáspora.
 - Coordinar acciones de comunicación Club de Beneficios SeNaSa.
 - Plan y colocaciones de vallas para temporada de baseball.
 - Acciones de montaje Web CoopSeNaSa.
 - Coordinar acciones de comunicación Oficina San Pedro.

Acciones y Estrategias implementadas en Responsabilidad Social (enero – octubre 2022):

Enero:

1. Instalación de contenedores en Sede, Naco y Alma Mater, para el reciclaje de papel, cartón, y plástico, como parte del plan integral de gestión ambiental, y difusión interna informando su uso.
2. Visita a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño en compañía del director, en seguimiento a las promesas realizadas en la primera visita, para



brindarles apoyo en el cuidado de los niños con discapacidad de la fundación, como parte de las acciones del programa de RSI, SeNaSa para Todos.

3. Firma de acuerdo con la Fundación Nido para Ángeles como parte de las acciones del programa de RSI, SeNaSa para Todos, para patrocinar la creación de una sala de psicomotricidad que brindará apoyo médico a 600 niños recién nacidos y hasta los 3 años, por espacio de 1 año, para establecer beneficios tangibles en su desarrollo.
4. Publicación en RRSS de video sobre conmemorativo del día mundial de la educación ambiental, como parte de las acciones de sensibilización del programa de RSI “SeNaSa Verde”.
 - Alcance interno: 1,538
 - Alcance externo: 13,553

Febrero:

1. Taller “Buenas Prácticas y Beneficios de la RSE y la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”, impartido por la Fundación Francina para colaboradores, como parte de las acciones de sensibilización del programa SeNaSa para Todos.
2. Difusión conmemorativo día internacional del cáncer infantil, como parte de las acciones de sensibilización del programa de RSI, SeNaSa para Todos.
3. Difusión conmemorativo día internacional síndrome de asperger, como parte de las acciones de sensibilización del programa de RSI, SeNaSa para Todos.
 - Alcance interno: 1,538
 - Alcance externo: 6,839

Marzo:



1. Concurso interno por el día internacional de la mujer "Cuéntanos tu historia" y publicación en RRSS de videos de las ganadoras y conmemorativo, como parte de las acciones de sensibilización del programa de RSI "SeNaSa para Todos".
2. Sensibilización por conmemorativo día internacional del agua, con los 5 minutos H2O SeNaSa, realizado por gerencia con informaciones relevantes sobre el agua, invitación a los colaboradores a venir vestidos de azul, y publicaciones en RRSS, como parte de las acciones del programa de RSI, SeNaSa Verde.
3. Difusión video por conmemorativo día internacional Síndrome de Down, como parte de las acciones de sensibilización del programa de RSI, SeNaSa para Todos.
4. Acto protocolar y difusión firma de acuerdo con la Fundación Gissell Eusebio para el patrocinio del programa Coaching para más Capacitados, que promueve la empleabilidad de las personas con discapacidad, el cual abarca a 100 personas con discapacidad, como parte del programa de RSI SeNaSa para Todos (realizado en febrero difundido en marzo).

- Alcance interno: 1,505
- Alcance externo: 57,177

Abril:

1. Difusión conmemorativo día mundial de la concienciación por el autismo, como parte de las acciones de sensibilización del programa de RSI, SeNaSa para Todos.
2. Difusión de jornada programa nutricional adultos mayores, realizada por el departamento de Prevención y Promoción de la Gerencia de



Servicios de Salud, como parte de sus acciones de Responsabilidad Social Institucional en el programa “SeNaSa para Todos”.

3. Jornada de donación de sangre “Regala una gota de amor”, como iniciativa de Responsabilidad Social Institucional promovida por la Gerencia de Comunicación y Mercadeo con el apoyo de la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Gerencia de Gestión Humana junto a Hemocentro Nacional, donde nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de aportar a esta noble causa.
4. Apoyo a la Caminata Dale Color a mi Vida 2022 de la fundación Manos Unidas por Autismo, con participación del voluntariado de RSI, patrocinio, entrega de promocionales y concurso interno con colaboradores de SeNaSa para entradas al evento, como parte de las acciones del programa de RSI “SeNaSa para Todos”.

- Alcance interno: 1,505
- Alcance externo: 55,251

Mayo:

1. Difusión conmemorativo día mundial del árbol como parte de las acciones de sensibilización del programa de RSI, SeNaSa Verde.
2. Difusión conmemorativo día mundial de la familia como parte de las acciones de sensibilización del programa de RSI, SeNaSa para Todos.
3. Jornada masiva de reciclaje interna, mediante la cual convocamos a los colaboradores de las diferentes oficinas de SeNaSa a reunir todo material reciclable que tuvieran en sus hogares para depositarlo en una estación de reciclaje que instalamos con el apoyo de Green Love, en SeNaSa Sede el 17 de marzo en conmemoración del Día Mundial del Reciclaje, como parte de las acciones de concientización del programa de RSI, SeNaSa Verde.



4. Jornada de reforestación en conmemoración del Día Mundial del Medioambiente, en alianza con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), en la cual contamos con la presencia del ministro de medioambiente y la participación de más de 50 voluntarios de RSI, logrando sembrar 2,000 mangles que aportarán bienestar a nuestro ecosistema, y contribuirán a compensar la huella de carbono que generamos como institución. Realizada en mayo para ser difundida el 5 de junio Día Mundial del Medioambiente.

- Alcance interno: 1,590
- Alcance externo: 11,968

Junio:

1. Publicación RRSS de Jornada de reforestación en conmemoración al día mundial del medio ambiente.
2. Publicación en la Revista RD Sostenible sobre acciones de RSI de SeNaSa, como parte de las acciones de comunicación.

- Alcance interno: 60
- Alcance externo: 8,419

Julio:

1. Campaña Tapitas X Químico.
2. Publicaciones aspectos ambientales.

- Alcance interno: 436
- Alcance externo: 16,428

Agosto:

1. Limpieza de playa.



2. Acciones de comunicación contenedores (programa RSI).

- Alcance interno: 154
- Alcance externo: 3,865

Septiembre:

1. Acciones de comunicación SeNaSa Impulsa.
2. Desarrollo de acciones de SeNaSa Verde.
3. Presencia en la revista mercado (aspectos de RSI).
4. Continuación con el despliegue de acciones de comunicación contenedores (programa RSI).

- Alcance interno: 236
- Alcance externo: 18,781

Octubre:

1. Campaña sensibilización contra el cáncer.
2. Desarrollo de acciones de SeNaSa Impulsa.
3. Acciones de comunicación día mundial de donación de órganos.

- Alcance interno: 82
- Alcance externo: 2,644

Acciones de apoyo al Régimen Subsidiado (enero – octubre 2022):

- Campaña educativa a los afiliados del Régimen Subsidiado.
- Producciones audiovisuales institucionales.
- Acciones de comunicación de los servicios del Régimen Subsidiado.
- Cobertura jornada afiliación Santiago.



- Suministrar impresos informativos del RS y afiches oficina La Romana.
- Campaña informativa del RS vía redes sociales y página web.

Eventos desarrollados (enero – octubre 2022):

Enero:

- Presentación del Proyecto de Desarrollo Turístico en Pedernales
- Firma de Acuerdo con la Asociación Dominicana de Alguaciles (ADA)
- Visita Fundación Ayuda al Niño
- Lanzamiento Carta Compromiso al Ciudadano
- Firma de acuerdo AFP Crecer - SeNaSa
- Misa por la Virgen de la Altagracia
- Firma de acuerdo Fundación Nido para ángeles y SeNaSa
- Inauguración Oficina Satélite Boca Chica

Febrero:

- Lanzamiento producto crediticio Vivienda Productiva de la Fundación Reservas del País
- Donación de camas de posición en la Residencia Geriátrica Dr. Carl Georg en SPM
- Reunión de Mesa de diálogo de Seguridad Social en el Ministerio de trabajo
- Reunión de Mesa de diálogo de Seguridad Social en el Ministerio de trabajo
- Firma de acuerdo SeNaSa - Fundación Giselle Eusebio
- Torneo de Golf Solidario Hogar del Niño.

Marzo:

- Mesa Técnica sobre Salud con el ministro Daniel de Jesús Rivera en el salón de Cultura de UNAPEC



- 60 aniversario de Radio ABC le invita al desayuno y conferencia con el tema: Reflexiones sobre la Misión de la Iglesia en la Hora Actual
- Almuerzo con las periodistas para celebrar el Día de la Mujer
- Feria de la Salud con la participación de la Sra. vicepresidente Raquel Peña en Moca
- Almuerzo con Ganadoras Mujer Resiliente del Día de la Mujer
- Firma de Acuerdo con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la Rep. Dom
- Inauguración Oficina de Constanza
- Jornada de NutriSalud
- Mesa Técnica sobre Salud con el ministro Daniel de Jesús Rivera en el salón de Cultura de UNAPEC
- Presentación de la situación actual del Covid-19 en el país
- Donación de Bastones a Cecapci (Centro de Capacitación para Ciegos)
- Inauguración oficina de Santiago

Abril:

- Inauguración de la Unidad UCI del Hospital Alejo Martínez
- Actividad ProIndustria
- Encuentro del sector salud y liderazgo provincial
- Jornada NUTRIMED
- Acto Inaugural Semana de la Innovación
- Mesa Técnica sobre Salud con el ministro Daniel de Jesús Rivera
- Jornada de Salud en San Pedro de Macorís con el ministro de Salud Pública y la vicepresidenta Raquel Peña
- Cena conferencia dirigido a la comunidad Médica de la provincia San Pedro de Macorís
- Jornada de afiliación Visita Presidente
- Visita programas de televisión NY
- Inauguración SeNaSa NY



- Jornada de afiliación Visita Presidente
- Caminata Dale Color a mi Vida RSI
- Reunión con Julio Bustamante referido por Ito Bisonó
- Apoyo actividad a Oficina de la Vega

Mayo:

- Entrega de Informe de Mesa Técnica sobre Salud con el ministro Daniel de Jesús Rivera
- Lanzamiento del Marco de Alianza con la República Dominicana para el periodo 2022-2026
- Encuentro con la Misión Banco Mundial, SNS y MSP
- Almuerzo patrocinio ADOCOSE
- Inauguración Estación de Pesaje en Haina con la presencia del Exc. Señor presidente
- Ruta de la salud en la Vega con la Vicepresidencia
- Presentación del Levantamiento y Modelo de Atención Primaria de Somos Dominicaid (ONG), en la provincia Monte Plata 2022.
- Misa de acción de Gracias para celebrar el 9no aniversario de INDOCAL
- Jornada entrega de Carnets a Jornaleros Obras Públicas
- Almuerzo con nominadas por el día de la madre (coordinado por RRHH)
- El Gobierno en las Provincias
- Exposición de Logros y Retos de la SISALRIL
- Jornada de reforestación en Nizao, San Cristóbal con el Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales
- Encuentro con embarazadas en el Estadio Olímpico Prof. Simón Orozco, con la presencia de la Sra. vicepresidente.
- Eucaristía en acción de gracias por aniversario 34 del Consejo Nacional de Drogas



- Almuerzo invita Consejo Nacional de la Empresa Privada

Junio:

- Acto presentación Aprendiendo para la Vida 2022
- Inauguración Unión Médica del Norte de las Torres Quirúrgicas y de Servicios E y F
- Apertura de Dominican Cigar Fest
- Jornada de afiliación en Pekín, Santiago con la presencia del Exc. Señor Presidente.
- Conferencia Internacional de Salud Global del Instituto Científico de Oftalmología Avanzada
- Exposición sobre manejo de COVID a nivel nacional en San Pedro
- Reunión con el General Muñoz Noboa de la Fuerza Aérea buscar a Marcelo Puello
- Jornada Nutrisalud Templo de Oraciones
- Jornada de salud La Nueva Barquita
- Jornada de afiliación en Puerto Plata con la presencia del excelentísimo Sr. presidente Luis Abinader
- Donación a CODOPESCA
- Reunión mesa temática de salud con el ministro Daniel Rivera en el salón Octagonal A04 de la PUCMM
- Firma de acuerdo UNIBE - SeNaSa
- EXPO MANGO – 15-19 de junio
- Conferencia Internacional de Salud Global del INCOFA
- Cibao Fútbol Club
- Liga Dominicana de Fútbol



Julio:

- Acto de apertura de las propuestas económicas de la licitación Pública Nacional de PromeseCal.
- Acto de lanzamiento de interoperabilidad del sector social “Conectados por el bien común”, con la participación del Exc. Señor presidente.
- Encuentro de reconocimiento al Padre Excepcional 2022.
- Encuentro Interinstitucional entre Dirección Ejecutiva – delegados internos y ejecutivos de la Fundación Dominicana Se Transforma.
- Entrega de certificación de la Nortic.
- Firma de Acuerdo con la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad dirigida por Eléxido Paula.
- Firma de acuerdo Planes Complementarios Ayuntamiento Santo Domingo Norte.

Agosto:

- Inauguración de los Centros de Oncología, Neuro oftalmología, Hemodinamia con la presencia del Excelentísimo señor presidente Luis Abinader.
- Jornada NutriSalud, Nutri Med, Afiliación, Consuelo.
- Jornada NutriSalud, Nutri Med, Afiliación, Hato Mayor.
- Lanzamiento de Reaseguro en Palacio Nacional.
- Presentación del Informe de Gestión Periodo Legislativo 2021-2022.
- Evaluación de Gestión Semestral POA 2022.
- Misa de aniversario de SeNaSa.
- Inauguración oficial del remozamiento del parque La Arboleda.
- Ruta de la Salud “Cambia tu estilo de vida”, Baní.
- Inauguración oficina de San Juan con el Excelentísimo Señor Presidente.
- Inauguración de oficina Miami.
- Rueda de Prensa Campaña Mayoría de Edad Policía Nacional



Septiembre:

- Acto con el Embajador de la Rep. Dom. en Suiza.
- Ruta de la Salud, Santo Domingo Norte.
- Entrega simbólica de la certificación ISO 37001 Anti-Soborno
- Firma convenio con la Universidad Católica
- Limpieza de playa Fuerte de San Gil para grabar video en conmemoración del Día Mundial de Limpieza de Costas, playas y ríos.
- Visita para conocer el patronato de la Nueva Barquita, invitado por el padre Gregorio Alegría Armendáriz
- Acto simbólico entrega Asociación Pro-Ancianos de Dajabón
- Misa de acción de gracia para celebrar el 80 Aniversario de la Liga Dominicana Contra el Cáncer, Inc.

Octubre:

- Inauguración del Centro Integral de Hemato-Oncología en CEDIMAT
- Juego de Baloncesto de San Carlos Vs el Millón
- Acto de apertura VI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales
- Lanzamiento del documento “Perfil de Salud del Adulto Mayor en la Rep. Dom”
- Firma de acuerdo del régimen subsidiado con el Consejo Nacional de Drogas

Principales estrategias:

El enfoque de la gerencia de Comunicación y Mercadeo para el 2022 está basado en dos estrategias principales:

- Posicionar nuestra institución como la ARS de los dominicanos, generando sentido de pertenencia y orgullo, dando a conocer las ventajas de la institución que nos hacen diferentes.



- Lograr que SeNaSa se coloque como una marca altamente valorada, vanguardista, respetada y confiable mediante la gestión eficaz de los riesgos reputacionales y estrategias de posicionamiento.

Principales medios donde se colocaron publicidad:

- Listín Diario.
- Diario Libre.
- El Nuevo Diario.
- Diario Libre Metro.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

La Encuesta Global realizada por una empresa externa durante los meses de enero y febrero arrojó como resultado un 95% de satisfacción en el régimen Contributivo y un 80% de satisfacción en el régimen Subsidiado, mientras que el nivel de satisfacción de acuerdo con la encuesta de Impacto a la Sociedad realizada en el mes de mayo es de un 95.56%.

Se han realizado 4 encuestas de satisfacción con los servicios internos de SeNaSa en las áreas de la Gerencia de Comunicaciones, Consultoría Jurídica, Gerencia Administrativa, Cooperativa de SeNaSa y sobre la Semana de la innovación.

Se han realizado 2 grupos de enfoque con miras a recibir retroalimentación de grupos claves de interés, tales como afiliados al régimen subsidiado y contributivo del seguro familiar de salud, donde se evidencia la fortaleza del sistema de gestión de calidad de SeNaSa y se consolida la cultura de excelencia. De estos grupos de enfoque han surgido oportunidades de



mejora, las cuales han sido referidas a sus respectivas áreas para fines de diseño de planes de mejora.

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Levantamiento de las solicitudes atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, cumplimiento de plazos y justificación en caso de incumplimiento. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Durante enero-noviembre del 2022 la Oficina de Acceso a la información ha recibido un total de 53 solicitudes de acceso a la información respondidas en un tiempo menor de los 10 días hábiles, cumpliendo en un 100% el tiempo establecido por la Ley 200-04 de Libre Acceso a información pública.

5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1), información estadística sobre principales motivos de las reclamaciones, cumplimiento de plazos, y justificación en caso de incumplimiento. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Durante el primer semestre del 2022, se recibieron 8 quejas y 5 reclamaciones en el Portal del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, las mismas fueron respondidas dentro del plazo establecido en un 100%.

Motivos de las quejas son las siguientes:

- Seguimiento a casos de medicamento.
- Seguimiento cobertura de afiliación.



- Inclusión de dependiente.
- Autorización estudios.
- Seguimiento a traspaso realizado
- cobertura para afiliados subsidiado.

Motivos de las reclamaciones fueron por solicitud de seguro al régimen subsidiado.

- Solicitud de afiliación al régimen subsidiado.
- Donde puedo realizar un traspaso.
- Seguimiento traspaso realizado.

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

Análisis de la información relativa al cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre acceso a la Información Pública como base del fortalecimiento de la democracia representativa. justificación en caso de incumplimiento. Presentar los planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha:

Mes	Calificación
Enero	76.5
Febrero	100
Marzo	86.95
Abril	85.5
Mayo	72.95
Junio	78.96
Julio	83.10
Agosto	74.6
Septiembre	64.95



Otros logros de la Gestión:

- Puesto en marcha la venta de pólizas a los dominicanos de la diáspora con la apertura de 3 oficinas de SeNaSa en el exterior en los estados de: Nueva York, Nueva Jersey, Filadelfia y Miami.
- SeNaSa inicia mesas de transformación: Como parte de la iniciativa “Dominicana se Transforma”, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) puso en marcha las mesas de transformación. En estas mesas de transformación estarán participando más de 1,300 colaboradores en todo el territorio nacional.
- SeNaSa se reúne en mesa de trabajo con ADOCOSSE: Sostuvimos una reunión con los directivos de la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSSE), para tratar diversos temas de interés y realizar acuerdos en beneficio de los asegurados.
- SeNaSa beneficia a más de 50 mil personas con programa "Nutri Salud": Realizamos la jornada de nutrición "Nutri Salud", que se desprende del programa “SeNaSa cuida de ti”, a través del cual se han beneficiado a más de 50 mil afiliados en el Régimen Subsidiado en el sector Pueblo Nuevo del municipio Los Alcarrizos y El Capotillo, en Santo Domingo Oeste y la cual contó con la presencia de nuestro director ejecutivo, el doctor Santiago Hazim.
- SeNaSa y AFP Crecer firman convenio para favorecer a pensionados: Firmamos un acuerdo de colaboración junto a AFP Crecer, con el objetivo de garantizar salud de los afiliados que soliciten el beneficio de devolución por Cesantía por Edad Avanzada o Discapacidad, para garantizarles el acceso a la salud, para que estos puedan optar voluntariamente por el Seguro del Régimen Subsidiado de SeNaSa, en caso de que el beneficiario aplique. Mediante este convenio, tanto AFP Crecer como SeNaSa se comprometen a facilitar el proceso de solicitud del seguro subsidiado para mejorar la calidad de vida de nuestros adultos mayores.



- SeNaSa renueva alianza con la Fundación Gissell Eusebio: Renovamos acuerdo con la Fundación Giselle Eusebio, en el marco de su programa “Coaching Para Más Capacitados” con el objetivo de promover el empoderamiento y desarrollo de las personas con discapacidad para su inclusión en el mundo laboral.
- SeNaSa y Nido Para Ángeles se unen en favor de niños y niñas con parálisis cerebral: El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) firmó un acuerdo de colaboración interinstitucional junto a la Fundación Nido Para Ángeles, para colaborar con la construcción de una sala de atención temprana y psicomotricidad dentro de sus instalaciones, en beneficio de los niños y niñas que nacen con la condición de parálisis cerebral.
- SeNaSa deja inaugurada nueva oficina en Santiago: Dejamos inaugurada en Santiago una nueva y más moderna oficina de servicios, con el objetivo de brindarles mayor comodidad y facilitar el acceso a los servicios que ofrece. El acto inaugural contó con la presencia del excelentísimo señor presidente de la República, Luis Abinader, como invitado de honor, además de diversas personalidades de esta ciudad y miembros de la prensa.
- SeNaSa elige Comisión de Ética: Se realizó el proceso de elecciones para la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, la cual fue llevada a cabo de manera colectiva en 126 instituciones públicas del país, bajo la observación y coordinación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con la finalidad de promover los valores y principios dentro de las instituciones. Esta comisión está representada por 5 grupos ocupacionales, donde es elegido un ganador y un suplente, por cada grupo, para que todos los colaboradores puedan ser escuchados sin distinción.
- Como replica de buenas prácticas se llevaron a cabo benchlearning/marketing del Sistema de Planificación y de la herramienta SIFOMEPE a las instituciones: CODOPESCA, SISALRIL, SEMMA, Fundación Reservas del País.



- Apertura de 4 oficinas de SeNaSa en el exterior.
- Certificaciones y Recertificaciones en las siguientes Normas:
 - Recertificación en la norma ISO 9001-2015
 - Certificado NORTIC A7: Norma para la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano.
 - Recertificado NORTIC A6: Norma sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano.
 - Certificado NORTIC E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales
 - Certificado NORTIC B1: Norma para la implementación y gestión de la conectividad en el Estado Dominicano.
 - Recertificado NORTIC A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.
- SeNaSa es reconocida con la NORTIC de Oro 2022: En el marco de la celebración de la Semana de la Calidad, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) fue galardonado con la “NORTIC de Oro 2022”, un reconocimiento entregado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) a todas aquellas instituciones gubernamentales que cumplan con las certificaciones correspondientes de al menos seis estándares implementados por el Estado dominicano para estandarizar y eficientizar el uso de las TIC en la administración pública.
- Fundación Dominicana Se Transforma felicita a SeNaSa por su excelente trabajo: Para SeNaSa Dominicana Se Transforma representa un apoyo para la Gerencia de Gestión Humana quienes fomentan las buenas relaciones interdepartamentales. De igual forma, significa una herramienta de integración y fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental felicita a SeNaSa por mantener los estándares en los Portales de Transparencia.



IDAC otorga nueva vez una máxima puntuación a SeNaSa por el cumplimiento en los requerimientos de servicios para sus colaboradores.



V. ANEXOS:

a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.

ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
Gerencia de Afiliación	Fortalecimiento de la Cartera	Cantidad de nuevos afiliados del Régimen Contributivo	Mensual	N/A	45,129	Mayo	100%
	núcleo Familiar	Relación de dependencia en el Régimen Contributivo	Mensual	N/A	1.24	Mayo	95%
	Fortalecimiento de la Cartera	Relación de traspaso del Régimen Contributivo	Mensual	N/A	3.95	Mayo	100%
	Mantenimiento de Cartera	Cantidad de afiliados al Régimen Subsidiado al cierre del año 2022	Mensual	N/A	5,886,684	Mayo	99%
	núcleo Familiar	Relación de dependencia en el Régimen Subsidiado	Mensual	N/A	0.21	Mayo	96%
	Fortalecimiento de la Cartera	Cantidad de nuevos afiliados con planes Complementarios	Mensual	N/A	112,056	Mayo	100%
Gerencia de Servicios de Salud	Programas de Promoción y prevención de la Salud (P&P)	% de afiliados al Régimen Contributivo incorporados activos en programas P&P con seguimiento.	Trimestral	N/A	80	Marzo	100%
	Cobertura de altos costo	% de solicitudes de Alto Costo respondidas en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	95	Mayo	100%
	Programas de Promoción y prevención de la Salud (P&P)	Cantidad de afiliados adultos mayores de 65 años o más beneficiados en el Programa SeNaSa Cuida De Ti	Trimestral	N/A	45,000	Marzo	100%



ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
		% de medicamentos entregados en los tiempos establecidos.	Trimestral	N/A	80	Marzo	100%
		% de prestadores de la red pública con planes de mejora levantados a partir del monitoreo de estancia hospitalaria de los afiliados del Régimen Subsidiado.	Trimestral	N/A	95	Mazo	100%
		% de requerimientos correspondiente a los casos recibidos vía Atención al Usuario, respondidos en los tiempos establecidos.	Mensual	N/A	100	Mayo	100%
		% de PSS de Régimen Contributivo con planes de mejora levantados a partir de hallazgos de cobro inadecuado durante la hospitalización a los afiliados.	Trimestral	N/A	95	Marzo	86%
		% de autorizaciones de servicios especiales sin errores críticos.	Mensual	N/A	90	Mayo	99%
Gerencia Servicios a Usuarios y Prestadores		% de satisfacción de afiliados con la atención recibida	Mensual	N/A	95	Mayo	100%
		% de requerimiento de los afiliados respondidos en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	97	Mayo	100%
		% de llamadas respondidas en el Centro de Atención al Usuario	Mensual	N/A	90	Mayo	100%



ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
		% de llamadas monitoreadas sin errores críticos identificados	Mensual	N/A	93	Mayo	100%
		% de satisfacción de los prestadores con la atención recibida	Mensual	N/A	95	Mayo	100%
		% de usuarios atendidos en el tiempo de servicio establecido (ATP)	Mensual	N/A	80	Mayo	100%
		% de requerimiento de los prestadores respondidos en los tiempos establecidos	Mensual	N/A	95	Mayo	100%
		% de llamadas respondidas en el Centro de llamadas ATP	Mensual	N/A	95	Mayo	100%
Gerencia Financiera	Rendimiento de inversiones	% de rendimiento de las Inversiones	Mensual	N/A	4.65	Septiembre	100%
	Rendimiento de inversiones	Índice de inversiones de las reservas técnicas	Mensual	1.1	1.1	Mayo	100%
	Liquidez corriente	Índice de Liquidez Corriente	Mensual	0.9	0.9	Mayo	100%
	Gasto Administrativo	% del Gasto Administrativo	Mensual	8.8	8.6	Mayo	100%
	Sostenibilidad financiera	Índice de Sostenibilidad financiera	Mensual	90	90	Mayo	96%
		% de cobros de la cartera de pólizas de los planes complementarios corrientes en la institución	Mensual	N/A	86.5	Mayo	100%
	Ejecución Presupuestaria	Porcentaje de ejecución Presupuestaria (centro de costos)	Mensual	N/A	90	Mayo	100%



b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Desempeño de la Producción Institucional

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ENERO – MARZO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
3198-Afiliados al Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Estado	Número de afiliados planes pensionados y jubilados	89,545	87,751	98.00%
5621-Usuarios atendidos en los centros de atención del Seguro Nacional de Salud (SENASA)	Número de usuarios atendidos a nivel nacional en centros ATU	1,250,308	1,489,131	119.10%
5622-Afiliados al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud (SFS)	Cantidad de afiliados en el RS	5,886,684	5,864,551	99.62%
5623-Afiliados al Régimen Contributivo al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Cantidad de afiliados en el RC	1,199,535	1,334,102	111.22%
5624-Servicios de Salud	Cantidad de servicios de salud autorizados	15,500,790	20,447,457	131.91%

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE ABRIL-JUNIO		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
3198-Afiliados al Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Estado	Número de afiliados planes pensionados y jubilados	89,545	87,506	97.72%
5621-Usuarios atendidos en los centros de atención del Seguro Nacional de Salud (SENASA)	Número de usuarios atendidos a nivel nacional en centros ATU	1,357,476	1,580,198	116.41%
5622-Afiliados al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud (SFS)	Cantidad de afiliados en el RS	5,886,684	5,813,437	98.76%
5623-Afiliados al Régimen Contributivo al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Cantidad de afiliados en el RC	1,214,215	1,365,607	112.47%
5624-Servicios de Salud	Cantidad de servicios de salud autorizados	16,983,605	21,333,147	125.61%

PRODUCTO	INDICADOR	TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE		
		PROGRAMACIÓN FÍSICA	EJECUCIÓN FÍSICA	SUBINDICADOR DE EFICACIA
3198-Afiliados al Plan Especial Transitorio de Pensionados y Jubilados del Estado	Número de afiliados planes pensionados y jubilados	89,545	92,857	103.70%
5621-Usuarios atendidos en los centros de atención del Seguro Nacional de Salud (SENASA)	Número de usuarios atendidos a nivel nacional en centros ATU	1,405,809	1,633,313	116.18%
5622-Afiliados al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud (SFS)	Cantidad de afiliados en el RS	5,886,684	5,841,814	99.24%
5623-Afiliados al Régimen Contributivo al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)	Cantidad de afiliados en el RC	1,225,533	1,410,898	115.13%
5624-Servicios de Salud	Cantidad de servicios de salud autorizados	17,661,749	22,314,124	126.34%



c. Plan de Compras. Procesos adjudicados, cancelados y declarados desiertos.

PROCESOS DE COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL				
TIPO DE COMPRAS	NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO DEL PROCESO	MONTO ADJUDICADO	SUPLIDOR
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA EL MONITOREO DE OPINIONES PÚBLICAS Y PUBLICIDAD	ARS SENASA-UC-CD-2022-0001	RD\$143,960.00	PUBLIMONITOR EIRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE CAJAS PLASTICAS	ARS SENASA-UC-CD-2022-0002	RD\$ 73,455.00	JERAM INVESTMENT, SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	CONTRATACIÓN DE EMPRESAS PARA REALIZAR PRUEBAS PSICOMÉTRICAS A COLABORADORES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MI PYMES	ARS SENASA-UC-CD-2022-0003	RD\$124,254.00	PELOPIDES CONSULTORES DE GESTION HUMANA, SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE ACCESORIOS DE TRANSPORTACIÓN PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA EXCLUSIVO PARA MIPYMES	ARS SENASA-UC-CD-2022-0007	RD\$142,300.36	INVERSIONES REINY SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	COMPRA CORTINAS VENECIANAS PARA OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-UC-CD-2022-0006	RD\$ 57,931.17	TOP MOBILIARIO
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE DISCOS DUROS PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-UC-CD-2022-0008	RD\$151,380.08	SOLUCIONES GLOBALES JM, SA
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	CAMBIO ESTÉTICO DEL SISTEMA DE TURNOS E-FLOW PARA LAS OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA	ARS SENASA-UC-CD-2022-0004	RD\$123,733.62	SINERGIT

PROCESOS DE COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL				
TIPO DE COMPRAS	NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO DEL PROCESO	MONTO ADJUDICADO	SUPLIDOR
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA ACTIVIDAD CAMPANA EFECTO WUAO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	ARS SENASA-UC-CD-2022-0009	RD\$153,459.00	SAMPLING BY ROSADO, SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	COMPRA DE LÁMPARAS FLUORESCENTES PARA USO OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-UC-CD-2022-0011	RD\$115,050.00	DOS - GARCIA, SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA MENSAJERÍA	ARS SENASA-UC-CD-2022-0012	RD\$164,875.50	JERAM INVESTMENT, SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE CAJAS PLÁSTICAS TRANSPARENTES PARA USO DE CAPACITACIONES EFECTO WAO, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD. EXCLUSIVO PARA MIPYMES MUJER	ARS SENASA-UC-CD-2022-0013	RD\$ 46,020.00	QUIMICOS MULTIPLES LESLIE, SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	COMPRA DE SUMINISTROS PARA IMPLEMENTACIÓN EFECTO WAO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD. EXCLUSIVO PARA MIPYMES	ARS SENASA-UC-CD-2022-0014	RD\$ 70,564.00	BUBBLE INVESTMENT, SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE ANTENAS WIFI PARA LA REGIONAL V, SAN PEDRO DE MACORIS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-UC-CD-2022-0015	RD\$137,978.49	LOGARITMOS SRL
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE BATERÍA PARA UNIDAD DE DISCO DURO, PARA LA SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	ARS SENASA-UC-CD-2022-0016	RD\$113,280.00	ARCADIA DIGITAL SRL



PROCESOS DE COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL				
TIPO DE COMPRAS	NOMBRE DEL PROCESO	CODIGO DEL PROCESO	MONTO ADJUDICADO	SUPLIDOR
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA ACTIVIDAD PREVENCIÓN DE LA DIABETES, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD. SENASA	ARS SENASA-UC-CD-2022-0017	EN PROCESO	EN PROCESO
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	ADQUISICIÓN DE DISCOS DUROS PARA EL SERVIDOR DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO NACO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD. EXCLUSIVO PARA MIPYMES.	ARS SENASA-UC-CD-2022-0019	EN PROCESO	EN PROCESO

Procesos de compras menores				
Tipo de compras	Nombre del proceso	Código del proceso	Monto adjudicado	Suplidor
COMPRA MENOR	COMPRA MATERIAL GASTABLE DE OFICINA PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0002	RD\$ 589,646.00	BROTHERS RSR SUPPLY OFFICE, SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN MATERIAL DE LIMPIEZA PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0003	RD\$ 283,318.00	GTG INDUSTRIAL
COMPRA MENOR	COMPRA DE CAMARA FOTOGRAFICA Y ACCESORIOS PARA USO DE LAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, (SENASA)	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0005	RD\$ 703,280.00	TECHCAM COMERCIAL, SRL
COMPRA MENOR	COMPRA DE ELECTRODOMÉSTICOS PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0008	RD\$ 1,169,873.43	INVERSIONES REINY, SRL



Procesos de compras menores				
Tipo de compras	Nombre del proceso	Código del proceso	Monto adjudicado	Suplidor
COMPRA MENOR	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0006	RD\$ 960,000.00	CENTRO DE APOYO Y ASISTENCIA PSICOLOGICA CASP SRL
COMPRA MENOR	COMPRA DE PINTURAS PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0007	RD\$ 572,624.74	TONOS Y COLORES, SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN DE PLAFONES Y LAMPARAS LED PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD, (SENASA)	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0004	RD\$ 1,133,980.00	FEROX SOLUCIONES, SRL
COMPRA MENOR	COMPRA INSUMOS MÉDICOS PARA CAMPANA SEMANA SANTA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0009	RD\$ 761,500.00	AMARAM ENTERPRISE, SRL
COMPRA MENOR	COMPRA DE MATERIALES FERRETEROS PARA STOCK DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0013	RD\$ 454,756.35	B&F MERCANTIL/ TECNOFIJACIONES DE DOMINICANA/ CROMEDIX, SERD NET SRL/ NUT ENERGY SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN DE MATERIALES FERRETEROS Y CONSTRUCCIÓN PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MI PYMES.	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0012	RD\$ 655,634.55	AMARAM ENTERPRISE, SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE DATA PARA LA ROMANA, SAN ISIDRO Y NAGUA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0015	RD\$ 1,136,432.70	IT GLOBAL ENTERPRISE SERVICES INC
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN DE SELLOS INSTITUCIONALES	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0016	RD\$ 143,667.36	GRUPO MARTE ROMAN, SRL



Procesos de compras menores				
Tipo de compras	Nombre del proceso	Código del proceso	Monto adjudicado	Suplidor
	PARA DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER			
COMPRA MENOR	CONFECCIÓN E INSTALACIÓN DE LETREROS Y SENALETICAS PARA LAS OFICINAS DE SAN ISIDRO, LA ROMANA Y NAGUA, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA, EXCLUSIVO PARA MIPYMES MUJER.	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0019	RD\$ 922,000.67	JERAM INVESTMENT, SRL
COMPRA MENOR	SERVICIO DE FABRICACIÓN E INSTALACIÓN DE HERRERÍAS PARA LAS OFICINAS DE LA ROMANA, SAN PEDRO DE MACORIS Y SAN JUAN DE LA MAGUANA, DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0017	RD\$ 1,175,303.85	CONSTRUCTORA CHEVALIER, SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN MOBILIARIOS DECLARADOS DESIERTOS DEL PROCESO ARS SENASA-CCC-LPN-2022-0003 CORRESPONDIENTE A LA COMPRA DE MOBILIARIOS PARA LAS DIFERENTES AREAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0010	RD\$ 1,111,194.20	AMARAM ENTERPRISE, SRL



Procesos de compras menores				
Tipo de compras	Nombre del proceso	Código del proceso	Monto adjudicado	Suplidor
COMPRA MENOR	COMPRA DE PAPEL TOALLA CÉNTRICO Y RECOGEDOR DE BASURA, ITEMS DECLARADOS DESIERTOS EN EL PROCESO ARS SENASA-CCC-CP-2022-0007. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MI PYMES MUJER.	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0020	RD\$ 8,555.00	CARY INSDUSTRIAL
COMPRA MENOR	COMPRA DE PAPEL TOALLA CÉNTRICO, ITEM DECLARADO DESIERTO EN EL PROCESO ARS-SENASA-DAF-CM-2022-0020. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0021	RD\$ 992,498.00	INVERSIONES GRETMON, SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN DE CONTENEDORES PARA MANEJO DE DESECHOS Y RECICLAJES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0024	RD\$ 328,040.00	AMARAM ENTERPRISE, SRL
COMPRA MENOR	COMPRA DE GOMAS PARA VEHÍCULOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0022	RD\$ 595,428.00	ONE COLOR AUTOMATIVE OPTIONS, SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN DE BATERÍAS DE INVERSOR PARA DIFERENTES ÁREAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0026	RD\$ 141,920.02	MERCANTIL RAMI, SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN DE MATERIAL GASTABLE PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. EXCLUSIVO PARA MIPYMES DECLARADO DESIERTO DEL PROCESO ARS SENASA-CCC-CP-2022-0006.	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0027	RD\$ 184,686.52	MAXIBODEGA S EOP DEL CARIBE,SRL / BROTHERS RSR SUPPLY OFFICE SRL/ INOA & TORRES, ACCESORIOS Y SUMINISTROS



Procesos de compras menores				
Tipo de compras	Nombre del proceso	Código del proceso	Monto adjudicado	Suplidor
				DE INFORMATICA, SRL/ SUPLIDORA RENMA SRL.
COMPRA MENOR	ALQUILER DE SERVIDOR PARA EXPANSIÓN CAPACIDAD OPERATIVA Y SERVICIOS PROFESIONALES PARA INSTALACION Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE SEGURIDAD TECNOLOGÍA DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA. DECLARADOS DESIERTO DEL PROCESO ARS-SENASA-DAF-CM-2022-0018	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0023	RD\$ 630,000.00 / RD\$ 113,280.00	SOLUCIONES GLOBALES JM, SRL / IP EXPERT IPX SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICION DE SISTEMA AUDIO VISUAL PARA CONFERENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0033	RD\$ 712,602.00	ROYAL EDUCATIONAL TECHNOLOGIES, SRL
COMPRA MENOR	CONTRATACIÓN DE EMPRESA POR UN AÑO PARA SERVICIO DE RECOGIDA DE DESECHOS SOLIDOS EN EL EDIFICIO ADMINISTRATIVO - FINANCIERO NACO, SEDE CENTRAL Y ALMA MATER DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0029	RD\$ 538,800.00	KLINITEC DOMINICANA, SRL
COMPRA MENOR	ADQUISICIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS PARA USO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0028	RD\$ 531,329.22	JERAM INVESTMENT, SRL



Procesos de compras menores				
Tipo de compras	Nombre del proceso	Código del proceso	Monto adjudicado	Suplidor
COMPRA MENOR	CONTRATACIÓN DE EMPRESAS POR UN AÑO PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO E INSPECCIÓN DE LOS EXTINTORES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0031	RD\$ 493,222.77	SERVICIOS TAVERAS CONTRA INCENDIOS, SRL
COMPRA MENOR	SERVICIO DE FUMIGACIÓN DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0032	-	RECEPCION DE OFERTAS
COMPRA MENOR	CONTRATACIÓN DE EMPRESA ESPECIALIZADA EN DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0030	RD\$ 1,230,000.00	FUNDACION CI ATABEY INC
COMPRA MENOR	COMPRA DE MATERIALES FERRETEROS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0025	RD\$ 425,564.64	ARCADIA DIGITAL SRL
COMPRA MENOR	CONTRATACIÓN DE BANCO DE IMÁGENES PARA EL DISEÑO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	ARS SENASA-DAF-CM-2022-0034	EN PROCESO	EN PROCESO

PROCESOS DE LICITACIÓN PÚBLICA				
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
ARS SENASA-CCC-LPN-2022-0017	ADQUISICIÓN, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA	-	-	EN PROCESO
ARS-SENASA-	ADQUISICIÓN, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE	-	-	EN PROCESO



PROCESOS DE LICITACIÓN PÚBLICA

Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
CCC-LPN-2022-0015	LICENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA			
ARS-SENASA-CCC-LPN-2022-0014	“2DA. CONVOCATORIA PARA EL SERVICIO DE PUBLICIDAD DIGITAL EN REDES SOCIALES Y CANALES ALTERNOS PARA LOS DOMINICANOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR SOBRE LOS PLANES DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA”	DECLARADO DESIERTO	DECLARADO DESIERTO	DECLARADO DESIERTO
ARS-SENASA-CCC-LPN-2022-0012	ADQUISICIÓN DE ARTÍCULOS PROMOCIONALES PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA	VERAS AGRAMONTE INVESTMENTS, SRL YNOMARAG COMERCIAL SRL SKETCH PROM, SRL	VERAS AGRAMONTE INVESTMENTS, SRL (RD\$ 2,856,784.72). YNOMARAG COMERCIAL, SRL (RD\$ 13,962,232.00) 3.SKETCH PROM, SRL (RD\$3,951,820.00)	PROCESO EN ELABORACIÓN DE CONTRATO
ARS SENASA-CCC-LPN-2022-0008	CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE FORMULARIOS Y LIBRETAS TIMBRADAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	MPOWERMENT SERVICIOS TÉCNICOS	RD\$6,571,770.51	EL DÍA 28/10 SE SOLICITÓ ACTA DE ADJUDICACIÓN A FAVOR DE MPOWERMENT SERVICIOS TÉCNICOS
ARS SENASA-CCC-LPN-2022-0009	SERVICIO DE CONFECCIÓN DE UNIFORMES CORPORATIVOS PARA EL USO DE LAS DIFERENTES OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	INVERSIONES GLOBAMA LOTE 1,2,4 BUBBLE INVESTMENT LOTE 3	RD\$4,966,418.79 / RD\$857,105.90	5,823,524.69



PROCESOS DE LICITACIÓN PÚBLICA				
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
ARS SENASA- CCC-LPN- 2022-006	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD VIP PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA).	SEGURIDAD PANAMERICANA (SEPAN SRL)	RD\$ 88,202,413.44	FINALIZADO
ARS SENASA- CCC-LPN- 2022-0005	SERVICIO MANTENIMIENTO UPS POR TRES (3) AÑOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, (SENASA).	HEBERTO PEÑA	RD\$6,805,296.00	FINALIZADO
ARS SENASA- CCC-LPN- 2022-0004	CONTRATACIÓN DE EMPRESA EN EL DISTRITO NACIONAL PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTILLA VEHICULAR DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA	SERSIMOTRIZ	RD\$16,500,000.00	FINALIZADO
ARS SENASA- CCC-LPN- 2022-0003	"COMPRA DE MOBILIARIOS PARA LAS DIFERENTES ÁREAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA"	FLOW SRL/ MUEBLES OMAR SRL	RD\$3,829,632.54	FINALIZADO
ARS SENASA- CCC-LPN- 2022-0002	SERVICIO DE MANTENIMIENTO UPS POR TRES (3) AÑOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	-	-	PROCESO CANCELADO

PROCESOS DE COMPARACION DE PRECIOS				
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
ARS- SENASA- CCC-CP-2022- 0016	REMOSAMIENTO DE LETRERO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, (SENASA)	-	-	EN PROCESO
ARS SENASA- CCC-CP-2022- 0013	CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE 2022 DEL SEGURO	FELIX, SENCÓN & ASOCIADOS	RD\$2,910,766.00	EN ESPERA DEL CONTRATO POR PARTE DE CONSULTORÍA JURÍDICA



PROCESOS DE COMPARACION DE PRECIOS				
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
	NACIONAL DE SALUD SENASA.			SOLICITADO EL LUNES 07/11/2022
ARS-SENASA-CCC-CP-2022-0012	CONTRATACION DE EMPRESA PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO POR UN (1) AÑO Y LIMPIEZA DE DUCTOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	-	-	PROCESO EN HABILITACIÓN SOBRE B EL MIÉRCOLES 16 DE NOVIEMBRE 2022 A LAS 10:00 AM.
ARS SENASA-CCC-CP-2022-0011	COMPRA E INSTALACIÓN DE AIRE ACONDICIONADOS PARA DIFERENTES OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA	LERMONT	RD\$1,878,753.54	EN PROCESO DE ELABORACIÓN DE CONTRATO
ARS-SENASA-CCC-CP-2022-0014	COMPRA E INSTALACIÓN DE UN (1) ASCENSOR DE CARGA PARA EL EDIFICIO SEDE CENTRAL DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD".	ELECTRON SRL	RD\$2,617,086.60	EN PROCESO DE NOTIFICACION DE ADJUDICACION
ARS-SENASA-CCC-CP-2022-0003	CONTRATACION DE EMPRESA PARA EL SERVICIO DE MONITOREO INVISIBLE A LOS SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO Y MONITOREO DE OPCIONES Y PUBLICIDAD DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	ALPHA CONSULTING.SRL.LO TE 1. PUBLIMONITOR, SRL. LOTES 2.	RD\$1,672.000/ RD\$575,840.00	FINALIZADO
ARS-SENASA-CCC-CP-2022-0009	MANTENIMIENTO DE PLANTAS ELÉCTRICAS	PG CONTRATISTA	RD\$ 2,056,563.00	FINALIZADO
ARS SENASA-CCC-CP-2022-0006	COMPRA DE MATERIAL GASTABLE 1ER SEMESTRE 2022 DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA,	SUPLIDORA RENMA	RD\$2,897,149.20	FINALIZADO



PROCESOS DE COMPARACION DE PRECIOS				
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
	EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJER			
ARS SENASA-CCC-CP-2022-0008	CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO POR UN (1) AÑO DE AIRES ACONDICIONADOS Y LIMPIEZA DE DUCTOS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA.	-	-	PROCESO CANCELADO EL MARTES 26 DE JULIO 2022 POR DISCREPANCIA EN LA FICHA TECNICA.
ARS-SENASA-CCC-CP-2022-0007	COMPRA DE MATERIALES DE LIMPIEZA 1ER SEMESTRE. EXCLUSIVO PARA MIPYMES Y MIPYMES MUJERES.	BROTHERS RC INVESTMENT RD\$ 184,080.0 , GTG SRL RD\$ 1,171,918.8 , E YC MULTISERVICIES SRL RD\$ 307,360.50, RC INVESTMENT RD\$ 392,393.07	RD\$2,055,751.57	FINALIZADO
ARS-SENASA-CCC-CP-2022-0005	SERV. DE MATENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADO Y LIMPIEZA DE DUCTOS	DECLARADO DESIERTO	DECLARADO DESIERTO	DESIERTO
ARS-SENASA-CCC-CP-2022-0004	COMPRA E INSTALACION DE PLANTA ELECTRICA PARA LA OFICINA REGIONAL SAN PEDRO DE MACORIS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA	COMPAÑÍA ARMENTEROS CONSTRUCTORES CIVILES, SRL	RD\$ 1,839,531.50	FINALIZADO
ARS SENASA-CCC-CP-2022-0002	CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA MANEJO DE CAMPAÑA DE MARKETING VÍA CORREO ELECTRÓNICO SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA.	HOTSEVEN SRL	RD\$ 2,417,265.40	FINALIZADO
ARS SENASA-CCC-CP-2022-0001	CONTRATACIÓN DE LABORATORIO PARA SERVICIO DE PRUEBAS PRE-EMPLO DEL PERSONAL DE NUEVO	MEDICAL CORTINA GONZALEZ SRL	RD\$1,493,975.00)	FINALIZADO



PROCESOS DE COMPARACION DE PRECIOS				
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
	INGRESO DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.			

PROCESOS DE COMPRAS POR PROVEEDOR ÚNICO				
Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
ARS-SENASA-CCC-PEPU-2022-0006	RENOVACIÓN SERVICIO DE RENTA SITE COLOCATION NAP DEL CARIBE	NAP DEL CARIBE	RD\$ 14,016,129.30	EN PROCESO
ARS-SENASA-CCC-PEPU-2022-0001	ADQUISICIÓN DE INMUEBLE A FAVOR DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD SENASA, UBICADO EN LAS TERRENAS, PROVINCIA SAMANÁ.	LUCIANO MARCAZZO	RD\$ 5,495,000.00	FINALIZADO
ARS-SENASA-CCC-PEPU-2022-0004	CONTRATACION DE EMPRESA PARA LA INTEGRACION DEL SERVICIO WHATS APP BUSINESS API CON EL CHATBOT DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD-SENASA	SENDIU	RD\$1,682,356.00	FINALIZADO
ARS-SENASA-CCC-PEPU-2022-0005	ADQUISICION DE LICENCIA GLOCOM SUPERIVSOR PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	CISCOMET,SRL	RD\$ 256,977.60	FINALIZADO
ARS-SENASA-CCC-PEPU-2022-0003	SERVICIO DE ARRENDAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE IMPRESORAS DE CARNET EN DIFERENTES OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	OFIMATIC SRL	RD\$37,406,651.01	FINALIZADO



PROCESOS DE COMPRAS POR PROVEEDOR ÚNICO

Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
ARS-SENASA-CCC-PEPU-2022-0002	ADQUISICION DE LICENCIA GLOCOM SUPERIVSOR PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	-	-	DESIERTO

PROCESOS DE COMPRAS POR EXCEPCIÓN

Referencia	Nombre del proceso	Suplidor Adjudicado	Monto Adjudicado	Estatus
ARS-SENASA-CCC-PEEX-2022-0001	CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO POR UN AÑO DE LOS PURIFICADORES DE AIRES GPS DE LAS OFICINAS DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD, SENASA.	-	-	DESIERTO
ARS SENASA-CCC-PECO-2022-0001	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA LAS NUEVAS OFICINAS DE SENASA EN EL EXTERIOR NUEVA YORK, NEW JERSEI, PENNSILVANIA Y FLORIDA.	AISG AMERICAN INTEGRATED SECURITY GROUP/ LOTE 3//USD\$ 36,364.44 WOLF ARTHUR GRAPHIES DESIGN///LOTE 4///USD\$ 19,588.78 AMED MENDEZ PHOTOGRAPHY & VIDEO ///LOTE 5// USD\$ 3,000 Breads Bakery// LOTE 6// USD\$ 1060 Brava Media Group//lote 7//USD\$ 2,120.63	US\$ 62,133.41	FINALIZADO

