



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



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

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



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

# TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2023

<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
1.1 Logros Acumulados Gestión 2020-2024 .....	6
<b>II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>8</b>
2.1 Marco Filosófico Institucional .....	8
a) Misión .....	8
b) Visión .....	8
c) Valores .....	8
2.2 Base Legal.....	9
2.3 Estructura Organizativa .....	10
2.4 Planificación Estratégica Institucional .....	11
Eje 1. Satisfacción de los afiliados (Perspectiva cliente) .....	12
Eje 2. Sostenibilidad económico-financiera (Perspectiva de finanzas) .....	12
Eje 3. Fortalecimiento y desarrollo institucional (perspectiva de procesos internos).....	12
<b>III. RESULTADOS MISIONALES .....</b>	<b>14</b>
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales .....	14
<b>IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO .....</b>	<b>18</b>
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera .....	18
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos.....	24
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	25
4.5 Desempeño de la Tecnología.....	26
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	32
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones .....	34
<b>V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....</b>	<b>35</b>

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio .....	36
5.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	36
5.3 Resultado mediciones del portal de transparencia.....	36
<b>VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO .....</b>	<b>36</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>41</b>
a) Matriz de Logros relevantes (Datos Cuantitativos).....	41
b) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos.....	41
c) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) .....	43
d) Plan de Compras .....	43
e) Comunicaciones e imagen institucional .....	45

## I. RESUMEN EJECUTIVO

---

### Memoria institucional 2023

La ARS SEMMA pone a disposición la Memoria Institucional correspondiente al año 2023, en el interés de continuar presentando los avances que ha experimentado durante la ejecución del año.

Nos complace anunciar que durante el año 2023 ampliamos nuestros puntos de servicios a los afiliados, esta vez en el Municipio de Bani. Esta iniciativa busca brindar una atención más cercana y eficiente a nuestros afiliados. Reafirmamos nuestro compromiso de satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros afiliados.

Durante el año 2023 se continuó la contratación de prestadores de salud estratégicos en todo el territorio nacional, incrementando la red de servicios durante todo el año. Pasamos de 4,684 prestadoras en el 2022 a 5,212 prestadoras en el 2023, demostrando avances significativos para nuestros afiliados.

La ARS SEMMA ha estado fortaleciendo su programa de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades, teniendo como norte hacer conciencia a nuestros afiliados de la importancia de prevenir y dar seguimiento a las enfermedades, las cuales con diagnóstico temprano pueden hacer la diferencia. En donde la cantidad total de afiliados inscritos en los programas de despacho de medicamentos de prevención y promoción durante el último año ha sido 13,337 afiliados, el porcentaje mayor lo representa la hipertensión arterial con 8,251 y la diabetes 2,673 afiliados y con ambas enfermedades 2,413 afiliados.



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

### **1.1 Logros Acumulados Gestión 2020-2024**

Conociendo la importancia de que nuestros afiliados cuenten con sus medicamentos de uso continuo y las consecuencias que acarrearán para su salud la no utilización de los mismos, en el 2020 realizamos ajustes a nuestro programa durante el inicio de la pandemia cuya flexibilización para la obtención de los medicamentos mediante la emisión de las recetas electrónicas fue extendida hasta inicio del tercer trimestre del año, con lo cual garantizamos que los afiliados inscritos en estos programas tuvieran acceso a sus medicamentos sin la necesidad de asistir a los centros de salud para revisión y expedición de recetas en los momentos donde estuvieron los picos más altos del nivel de contagio del COVID-19.

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



En el 2021, completamos indicadores del SISMAP que nunca se habían completado anteriormente y subimos nuestro promedio de un 46%, a un 73.14%.

En el 2022 brindamos 56,679 servicios mediante la plataforma vía WhatsApp. Tel. 809-758-4985, donde vía teléfono móvil el usuario puede acceder y solicitar los servicios con un tiempo de espera promedio de 5 a 10 minutos o menos. Brindamos 1429 servicios a los ciudadanos mediante la plataforma Chat en línea.

Nos complace anunciar que durante el año 2023 ampliamos nuestros puntos de servicios a los afiliados, esta vez en el Municipio de Bani. Esta iniciativa busca brindar una atención más cercana y eficiente a nuestros afiliados. Reafirmamos nuestro compromiso de satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros afiliados.

En el 2023 logramos un 100.% en carga de evidencias en Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que fueron modificadas a través de la Resolución No. 008-20, donde se dieron indicaciones de colocar a todas las Instituciones.

Actualmente estamos trabajando en el nuevo indicador Índice de Control Interno (ICI), de la mano con la Contraloría General de la República y la UAI.



## II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

---

### 2.1 Marco Filosófico Institucional

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

#### a) Misión

Ser la ARS preferida del sector educativo dominicano.

#### b) Visión

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

#### c) Valores

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

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





## **2.2 Base Legal**

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

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

**Ley No. 451-08** que introduce modificaciones a la Ley General de Educación, No. 66-97, de fecha 10 de abril de 1997, pensiones y jubilaciones para maestros del sector oficial. G.O. No. 10490 del 23 de octubre del 2008.

**Reglamento No. 543-86**, del 2 de julio de 1986, para la aplicación del Decreto No. 2745 del 12 de febrero de 1985, que crea el Seguro Médico para Maestros (SEMMA).

**Decreto No. 2745**, del 12 de febrero de 1985, que crea el Seguro Médico para Maestros, adscrito a la Secretaría de Estado de Educación (Ministerio de Educación).

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

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

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





## Principales Funcionarios de la Institucion

<b>Nombres</b>	<b>Cargo</b>
Dra. Sonia Feliz Medrano	Directora Ejecutivo
Lic. Manuel Eladio Díaz	Director Administrativo Financiero
Dra. Efigenia Morrison	Directora de Servicios de Salud
Ing. Jamilet Lopez	Encargada Planificacion y Desarrollo
Lic. Eliana Barranco	Encargada Recursos Humanos
Lic. William Marte	Encargado Jurídico
Lic. Alejandro Suero	Enc. Control Financiero
Lic. Jeannette Peña	Encargada de Afiliación
Lic. Antonio de León Guzmán	Encargado Tecnologías de la Información y Comunicación

### 2.4 Planificación Estrategica Institucional

Para que un plan estratégico se cumpla apropiadamente, requiere que el pensamiento oriente a las decisiones y las decisiones se conjuguen con las acciones. A este proceso es que se va a denominar: operacionalización de la estrategia. Es la manera de asegurar que el plan estratégico no es solo un pensamiento, sino un pensamiento que se transforma en acciones concretas a favor de los afiliados.



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

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

#### **Objetivo estratégico 1. 1**

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

#### **Objetivo estratégico 1.2**

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

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

#### **Objetivo estratégico 2.1**

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

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

#### **Objetivo estratégico 3.1**

Rediseñar los procesos de Recursos Humanos, mediante la creación de unidades especializadas en reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de planes



de motivación que permitan aumentar las competencias y compromisos de los colaboradores.

### **Objetivo estratégico 3.2**

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

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

### **Objetivo estratégico 4.1**

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



### **III. RESULTADOS MISIONALES**

---

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

##### **Socialización con Afiliados**

Durante el año se realizaron once (11) acercamientos a los afiliados a través de la participación de las autoridades del SEMMA en las asambleas de la Asociación Dominicana de Profesores (ADP), donde informamos los avances, beneficios y cambios que realizamos en la prestación de los servicios, estos encuentros fueron motivados para escuchar sus demandas y poder dar, en la medida de lo posible, respuestas a las principales necesidades de los afiliados.

##### **Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades**

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

Conociendo la importancia de que nuestros afiliados cuenten con sus medicamentos de uso continuo y las consecuencias que acarrearán para su salud la no utilización de los mismos, realizamos ajustes que aun mantenemos, a nuestro programa durante el inicio de la pandemia cuya flexibilización para la obtención de los medicamentos mediante la emisión de las recetas electrónicas durante cinco meses, con lo cual garantizamos que los afiliados inscritos en estos programas tengan acceso a sus medicamentos sin la necesidad de asistir a los centros de salud para revisión y expedición de recetas.



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

La cantidad total de afiliados inscritos en los programas de despacho de medicamentos de prevención y promoción durante el último año ha sido 13,337 afiliados, el porcentaje mayor lo representa la hipertensión arterial con 8,251 y la diabetes 2,673 afiliados y con ambas enfermedades 2,413 afiliados.

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

En el 2023 la cartera de afiliados ha sostenido un crecimiento mensual, fruto de los esfuerzos realizados en la mejora de calidad y oportunidad del servicio.

Así mismo hemos visto un incremento en la cartera de los planes complementarios, los cuales fueron diseñados para dar cobertura a aquellas demandas frecuentes de nuestros afiliados y que no se encontraban dentro del catálogo de prestaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como extender la cobertura de aquellos renglones más demandados que sí están en cobertura. Actualmente esta cartera cuenta con 353, 218 afiliados.

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

Durante el año 2023 se continuó la contratación de prestadores de salud estratégicos en todo el territorio nacional, incrementando la red de servicios durante todo el año. Pasamos de 4,684 prestadoras en el 2022 a 5,212 prestadoras en el 2023, demostrando avances significativos para nuestros afiliados.



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

Nos complace anunciar que durante el año 2023 ampliamos nuestros puntos de servicios a los afiliados, esta vez en el Municipio de Bani.

Esta iniciativa busca brindar una atención más cercana y eficiente a nuestros afiliados.

Reafirmamos nuestro compromiso de satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros afiliados.

### **Inclusión de Servicios en Línea.**

En el mundo en que vivimos los servicios transaccionales son los que predominan en las empresas que busca satisfacer los diferentes grupos etarios que integran la cartera de sus usuarios, por eso en la ARS SEMMA nos dedicamos a continuar en el 2023 a afianzar esta forma de brindar de servicios, continuando con nuestra frase “De lo análogo a lo digital”, incluimos nuevas tecnología y canales para brindar atención a nuestros usuarios, que junto a la Aplicación Móvil (APP), simplifican la obtención de servicios y amplían los canales digitales, dentro de los que podemos mencionar:

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





En el 2023 hemos brindado 43,441 servicios mediante la plataforma vía WhatsApp. Tel. 809-758-4985, donde vía teléfono móvil el usuario puede acceder y solicitar los servicios con un tiempo de espera promedio de 5 a 10 minutos o menos.

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

En el 2023 hemos brindado 560 servicios a los ciudadanos mediante esta plataforma.



## IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

#### Desempeño Financiero

El Consejo de Directores de la ARS SEMMA aprobó para el año 2023 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de RD\$5,329,441,916.19.

<b>Distribución Presupuesto 2023</b>	
Distribución de Presupuesto	Monto en RD\$
Remuneraciones	RD\$249,970,710.84
Sobresueldos	RD\$57,041,233.93
Dietas y Gastos de Representación	RD\$1,782,400.00
Gratificaciones y Bonificaciones	RD\$19,430,000.00
Contribuciones a la Seguridad Social	RD\$31,839,045.49
Servicios Básicos	RD\$ 9,350,000.00
Publicidad, Impresión y Encuadernación	RD\$9,064,172.00
Viáticos	RD\$1,100,000.00
Transporte y Almacenaje	RD\$ 2,519,962.22
Alquileres y Rentas	RD\$3,912,904.01
Seguros	RD\$2,800,000.00
Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales	RD\$9,599,081.00
Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	RD\$14,288,888.88
Otras Contrataciones De Servicios	RD\$4,660,366,266.28



<b>Distribución Presupuesto 2023</b>	
Distribución de Presupuesto	Monto en RD\$
Alimentos Productos Agroforestales	RD\$ 310,000.00
Textiles y Vestuarios	RD\$2,657,160.00
Productos de Papel, Cartón e Impresos	RD\$9,996,458.26
Productos Farmacéuticos	RD\$798,400.00
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos	RD\$824,000.00
Productos y Útiles Varios	RD\$41,267,391.65
Transferencias Corrientes al Sector Privado	RD\$ 114,000.00
Mobiliario y Equipo	RD\$43,746,205.00
Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo	RD\$107,050.00
Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	RD\$41,198,481.00
Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	RD\$8,000,000.00
Equipos de Defensa y Seguridad	RD\$515,000.00
Bienes Intangibles	RD\$4,843,105.63
Obras en Edificaciones	RD\$30,000,000.00
Infraestructura	RD\$72,000,000.00
<b>Total General</b>	<b>RD\$ 5,329,441,916.19</b>

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

### **Ejecución Presupuestaria del Periodo**



## Ejecución presupuestaria enero-octubre 2023

Nombre del Programa	Asignación	Presupuesto Modificado	Ejecutado	% Ejecutado
Remuneraciones	249,970,710.84	249,970,710.84	190,241,864.98	76%
Sobresueldos	57,041,233.93	57,041,233.93		
Dietas y Gastos de Representación	1,782,400.00	1,782,400.00		
Gratificaciones Y Bonificaciones	19,430,000.00	19,430,000.00	13,646,887.96	70%
Contribuciones A La Seguridad Social	31,839,045.49	31,839,045.49	23,692,826.51	74%
Servicios Básicos	9,350,000.00	9,350,000.00	7,477,332.26	80%
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	9,064,172.00	9,064,172.00	5,455,336.27	60%
Viáticos	1,100,000.00	1,100,000.00	1,866,430.00	170%
Transporte y Almacenaje	2,519,962.22	2,519,962.22	1,511,958.69	60%
Alquileres Y Rentas	3,912,904.01	3,912,904.01	4,237,403.91	108%
Seguros	2,800,000.00	2,800,000.00	2,212,134.30	79%
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	9,599,081.00	9,599,081.00	3,195,097.73	33%
Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	14,288,888.88	14,288,888.88	13,998,229.95	98%



## Ejecución presupuestaria enero-octubre 2023

Otras Contrataciones De Servicios	4,660,366,266.28	4,660,366,266.28	3,607,238,065.72	77%
Alimentos Y Productos Agroforestales	310,000.00	310,000.00	1,427,194.10	460%
Textiles Y Vestuarios	2,657,160.00	2,657,160.00	597,504.80	22.5%
Productos de Papel, Cartón e Impresos	9,996,458.26			
Productos Farmacéuticos	798,400.00	798,400.00		
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	824,000.00	824,000.00	756,814.52	92%
Productos Y Útiles Varios	41,267,391.65	51,263,849.91	19,969,248.14	39%
Transferencias Corrientes al Sector Privado	114,000.00	114,000.00		
Mobiliario Y Equipo	43,746,205.00	43,746,205.00	15,537,737.39	36%
Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo	107,050.00	107,050.00		
Equipo E Instrumental, Científico Y Laboratorio	41,198,481.00	41,198,481.00		
Vehículos Y Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación	8,000,000.00	8,000,000.00		
Equipos De Defensa Y Seguridad	515,000.00	515,000.00		



## Ejecución presupuestaria enero-octubre 2023

Bienes Intangibles	4,843,105.63	4,843,105.63		
Obras En Edificaciones	30,000,000.00	30,000,000.00		
Infraestructura	72,000,000.00	72,000,000.00		
Total General	5,329,441,916.19	5,329,441,916.19	3,913,062,067.23	73%

### Ingresos/Recaudaciones

Durante el período comprendido octubre 2022 a octubre 2023 la ARS SEMMA obtuvo ingresos por RD\$5,086,724,323.19 por concepto de cápita de los planes de salud, dichos ingresos fueron destinados para pago a los prestadores de servicios de salud y los gastos administrativos correspondientes.

### Total de Ingreso Oct-22 al Oct-23

	Monto en RD\$
Plan Básico de Salud	RD\$3,295,972,293.20
Planes Complementarios de Salud	RD\$612,393,143.49
Planes Voluntarios E Independientes	RD\$996,877,243.69
Cobertura De Atención Medica Por Accidentes De Tránsito	RD\$46,486,369.03
Plan De Servicios De Salud Especial Para Pensionados Y Jubilados	RD\$133,406,841.12
Plan De Coberturas De Atenciones Médicas Por Covid-19	RD\$1,588,432.66
<b>Total General</b>	<b>RD\$5,086,724,323.19</b>

### Contrataciones y Adquisiciones

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), fue el resultado de la planificación de todos los requerimientos de compras de bienes, servicios y contrataciones, para el logro de las actividades planteadas



para el 2023, en cumplimiento de la ley No. 449-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, el cual fue presupuestado por un monto de RD\$120,316,915 .74

Los procesos ejecutados y adjudicados a la fecha ascienden a un monto de RD\$56,577,272.44, mediante contratos de bienes y servicios en las diferentes modalidades de compras, las cuales se dividen en los siguientes:

<b>Modalidad de Compras</b>	
<b>Modalidad</b>	<b>Monto en RD\$</b>
Compras por Debajo del Umbral	RD\$5,156,297.82
Compras Menores	RD\$16,341,587.62
Comparación de Precios	RD\$28,998,873.00
Licitaciones públicas nacionales	RD\$0
Procesos de Excepción	RD\$6,080,514.00
<b>Totales</b>	<b>RD\$56,577,272.44</b>

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

<b>Proveedores Contratados</b>	
<b>Clasificación</b>	<b>Monto en RD\$</b>
Empresas Grandes	RD\$ 24,090,027.44
MiPymes	RD\$21,337,975.00
MiPymes mujer	RD\$11,149,270.00
<b>Totales</b>	<b>RD\$56,577,272.44</b>



En las diferentes mediciones que ha realizado la Dirección de Contrataciones Públicas (DGCP) la ARS SEMMA ha promediado un puntaje de 83.85 de 100 puntos, en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo y procedimental de los procesos de compras y contrataciones.

#### **4.2 Desempeño de los Recursos Humanos**

Hemos completado los indicadores del SISMAP y subido nuestro promedio en comparación al año anterior con un 83.32%. Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo están trabajando en conjunto para hacer que finalmente la institución se mantenga por encima del 85% para el 2024.

Entre los indicadores relevantes para el Área de Recursos Humanos se encuentran: planificación de RR.HH con un 100% logrado, Manual de Cargos con un 90%, Escala Salarial con un 80% logrado, Gestión de Acuerdos de Desempeño con un 99% logrado, Evaluación del desempeño por resultados y competencias con un 99% logrado, Plan de Capacitación con un 85% logrado, Asociación de Servidores Públicos con un 75%, Fortalecimiento de las Relaciones laborales con un 100% logrado. Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos con un 100% logrado. Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública, con un 74% logrado. Encuesta de Clima Organizacional, con un 100% logrado.

#### **Estadísticas de Género**

Demostremos la distribución y participación de hombres y mujeres en los diferentes niveles y roles dentro de la ARS SEMMA.





Tenemos un total de 371 colaboradores, de los cuales 111 son hombres y 260 son mujeres.

En el grupo ocupacional I, contamos con 13 mujeres y 9 hombres.

En el grupo ocupacional II, contamos con 118 mujeres y 37 hombres.

En el grupo ocupacional III, contamos con 26 mujeres y 25 hombres.

En el grupo ocupacional IV, contamos con 81 mujeres y 25 hombres.

En el grupo ocupacional V, contamos con 22 mujeres y 15 hombres.

### **Promedio de Desempeño por grupo ocupacional.**

<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Insatisfactorio (0-64%)</b>	<b>Bajo rendimiento (65-74%)</b>	<b>Promedio (75-84%)</b>	<b>Superior al promedio (85-94%)</b>	<b>Sobresaliente (95-100%)</b>
I	-	-	-	3	19
II	1	2	4	31	71
III	-	-	1	26	44
IV	-	-	-	28	91
V	-	-	4	15	24
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>103</b>	<b>249</b>

### **4.3 Desempeño de los Procesos Juridicos**

Durante el 2023 producimos dos acuerdos de suma importancia para nuestros clientes, tanto internos como externos:

Entre la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Medico para Maestros ARS SEMMA y el Ministerio de Salud Publica y Asistencia Social (MISPAS), lo siguiente: Dispensacion de medicamentos de alto costo para los afiliados de la ARS SEMMA, mediante la entrega al afiliado o su representante de los medicamentos autorizados por la Direccion de Acceso a Medicamentos de Alto Costo (DMAC) en funcion de las diferentes coberturas de los planes de la ARS SEMMA



aprobados por la SISALRIL y que tenga contratado el afiliado.

Entre la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Medico para Maestros (ARS SEMMA) y el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), lo siguiente: Cooperación y colaboración interinstitucional, con el objetivo de impulsar y promover desde sus respectivos ámbitos de competencia institucional, una cultura nacional de ciberseguridad que se fundamente en la proteccion efectiva del estado dominicano, sus habitantes y en general, del desarrollo y la seguridad nacional y que derive en un ciberespacio mas seguro, en el que puedan desarrollarse de manera confiable y permanente las actividades productivas y lúdicas de toda la poblacion, acorde con la Mision y Vision de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y en particular, sus Objetivos Estrategicos 2, 3, 4 y 5.

#### **4.5 Desempeño de la Tecnología**

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

A continuación, se enumeran los avances tecnológicos más significativos durante el periodo enero a diciembre 2023.

Mejora en el tiempo de respuesta en los sistemas: Mejora en la velocidad en que autorizaciones, reclamaciones, atención al cliente y afiliaciones trabajan hoy en día.



Disponibilidad de los sistemas sin interrupción: Mejora de la infraestructura de TI.

Nivel de cumplimiento Normativo y de Seguridad: Seguimiento a estándares nacionales de seguridad. Acuerdos y seguimiento a temas seguridad en apoyo al CNSS, Centro Nacional de Ciberseguridad.

Nivel de satisfacción del usuario: Mejora en la satisfacción del usuario interno a la hora de dar respuesta a usuarios externos. Implementación de Wifi para clientes en la recepción.

Mejoras en la terminación de ticket que entran a mesa de ayuda a máximo 30 días.

Reducción de errores y problemas: Con la implementación de la nueva infraestructura y metodología de seguimiento se han reducido las cantidades de incidencias, agregando el gran soporte a los requerimientos de desarrollo de sistemas y modificaciones.

Índice de Innovación Tecnológica: Se logró la aprobación de las autoridades para implementar tecnologías tales como: 2 servidores de última generación, mejorando el procesamiento de los datos. Cambio de cableado a categoría 6, mejorando las comunicaciones a lo interno. Reducción de trabajos manuales a sistémicos.

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

ITICge: Incremento del índice del uso de las tecnologías de la información y comunicación e implementación del Gobierno



Electrónico en el Estado Dominicano -SISTICGE con puntuación general de 87.61 posición No.35 del Promedio País, distribuidos de la siguiente manera:

Uso de las TIC (Infraestructura TIC, Desarrollo de Software, Servicios TIC, Proyectos y Seguridad TIC) Avance en Sub-Pilar 89.00 %

Implementación de Gobierno Electrónico (Interoperabilidad, Estándares, Presencia Web y Mejores Prácticas) Avance en Sub-Pilar 100.00 %

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

Desarrollo de Servicios en Línea (Disponibilidad y Desarrollo de los servicios en línea) Avance en Sub-Pilar 81.44 %

Formulario ITICge 2023.

Elaboración del Plan de Proyecto de Migración del Sistema Administrativo Financiero e Informes de Seguimiento.

Elaboración Plan de Proyecto Oficina Virtual para Prestadora de Servicios de Salud e Informes de Seguimiento.

Monitoreo a la implementación del Proyecto de Reestructuración del Cableado de Red a nivel Nacional de la ARS SEMMA.



Pruebas Técnicas y ejecución de la facilidad de pago de los planes especiales a los afiliados través de canales digitales y presenciales de BANRESERVAS.

Actualización de Manuales de Políticas y Seguridad de la Información TIC.

Actualización de la Matriz de Análisis de Riesgos Tecnológicos.

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

Diseño y Desarrollo Proyecto de la Oficina Virtual para Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).

Diseño y Migración del Sistema Administrativo Financiero hacia nuevas Tecnologías.

Módulo de Nómina. 90 %

Módulo de Caja. 75 %

Módulo de Cuentas x Cobrar. 75 %

Módulo de Inventario. 100 %

Proyecto de recobro de REMDESIVIR: Fuimos la primera ARS en cuanto a solicitud de la SISALRIL en desarrollar el módulo para garantizar el recobro.

Recertificación de la Norma A2: 2021 sobre el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.



Migración del Portal Web Institucional hacia nueva Plataforma Web bajo el estándar de diseño estructural de la NORTIC A2:2023:

Desarrollo e integración del Foro Institucional. 100 %

Implementación del Widget de Accesibilidad Web para personas discapacitadas en el portal. 100 %

Mejoras en las respuestas a SISALRIL ante la entrega de esquemas reportados de la institución.

Mejoras continuas a las adecuaciones de coberturas de autorizaciones.

Cobertura de Trasplante renal (Pre-Trasplante y Post- Trasplante. 100 %)

Implementación de nueva herramientas Azure DEVOPS para gestión de los procesos del desarrollo de sistemas, utilizando metodología SCRUM.

### **División de Operaciones TIC**

Reestructuración del Cableado y Certificación de la Red ARS SEMMA a nivel nacional: Se procedió a reemplazar todo el cableado obsoleto de la institución de categoría 4 y 5 a categoría 6; diseñado para aplicaciones de 10 gigabit ethernet, es decir, que transmite la información 10 veces más rápida que las anteriores. Además de eliminar los más 20 los switches que existían, provocando broadcast storms, lo que afecta negativamente en el rendimiento de las redes de comunicaciones.



Implementación del UTM Firewall Fortigate: como el inicio del reforzamiento de seguridad institucional.

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

Reestructuración en la infraestructura operacional y de comunicaciones.

Migración de los sistemas operativos Windows Server desde la versión 2012 hasta la versión 2022.

Actualización de la red de comunicación entre los servidores y el sistema de almacenamiento de 1 Gbps a 10 Gbps.

Actualización de Infraestructura física de Servidores: Implementación de 2 servidores, transformando todo el ambiente de producción anterior y hacia nuevo ambiente.

Actualización del sistema de almacenamiento de disco mecánico a discos SSD.

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

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

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

Elaboración de Documento de Confidencialidad de la Seguridad de la Información para los usuarios.



Convenio de Colaboración Interinstitucional entre la ARS SEMMA y el CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD.

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

Optimización de Procesos y Mejora de Servicios

Mejora en el tiempo de resolución de las solicitudes, de más de 120 días a 30 días promedio.

Presentación proyecto cambio de equipos computarizados de 5ta generación hacia abajo a nivel institucional.

Adquisición del nuevo Sistema de Mesa ayuda.

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

#### **Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)**

En referencia al desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que fueron modificadas a través de la Resolución No. 008-20, donde se dieron indicaciones de colocar a todas las Instituciones en cero, actualmente nos encontramos en un 100.% en carga de evidencias.

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





La ARS SEMMA continuó su proceso de transformación y en 2023 obtuvo avances significativos en el Autodiagnóstico CAF con un 100% de logrado en este indicador. En el Plan de Mejora Modelo CAF obtuvimos una puntuación de un 80%. En la estandarización de Procesos un 100% logrado. En el indicador Carta Compromiso al Ciudadano hemos logrado un 94%. Nuestro Índice de Satisfacción Ciudadana se mantiene con un 93%. En el Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos obtuvimos una puntuación de un 100%.

### **Resultados Indicadores SISMAP**

La ARS SEMMA continuó su proceso de transformación y en 2023 obtuvo avances significativos en el SISMAP terminando con una puntuación de 83.32%.

Entre los indicadores relevantes para el Área de Planificación y Desarrollo se encuentran: Transparencia en las informaciones de servicios y funcionarios con un 100% logrado, estructura organizativa con un 70% logrado, Manual de Organización y Funciones con un 100% logrado.

### **Acciones para el fortalecimiento Institucional**

Hasta la fecha hemos logrado avances significativos en el proceso de implementación de la Norma ISO 9001 en nuestra institución, como parte del fortalecimiento institucional. Se han identificado todos los requisitos de la norma y se han desarrollado los procedimientos y políticas correspondientes. Se ha capacitado al personal en los aspectos clave de la norma. Actualmente nos encontramos en el proceso de carga de informaciones al sistema, mostrando un avance de un 60%.



## **Avances en la Implementación de la Políticas Transversales**

Durante el período 2023 no hemos implementado políticas transversales.

### **4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones**

Desarrollo y difusión campañas institucionales, entre ellas destacamos:

Campaña de Cáncer de Mama

Cáncer de Próstata

Mes de la Familia

### **Resultados en los públicos de interés, satisfacción Interna.**

Realizamos una encuesta de satisfacción a 146 usuarios internos, de los cuales 128 consideran que la comunicación interna influye en ellos para sentirse parte de la institución, representando así un 88%.

De los 146 encuestados, 111 prefieren mensajes informativos, a que sean históricos, médicos o de Administración Pública. Los mensajes informativos representan un 78%.

De los 146 encuestados, 139 consideran que el contenido de comunicación interna impacta en los colaboradores en obtener un ambiente laboral amigable. Representando así un 96% de satisfacción.



## Estadísticas de Redes Sociales

Contamos con un total de 1959 seguidores en Twitter, 7986 seguidores en Instagram y 164 subscriptores en Youtube.

## Ejecución presupuestaria de las inversiones en comunicación y publicidad.

Durante el año 2023 tuvimos publicidad contratada enfocada a las novedades y situaciones que inquietan a nuestros afiliados.

Ítems	Nombre del programa y Productor	Cantidad	Monto Mensual	Monto Anual
1	Programa Radial Expresión Popular Producido por Pablo Betances	Dos Pautas diarias	RD\$ 12, 000.00	RD\$ 144, 000.00
2	Hablan los Educadores Producido por Julio Batista	Dos Pautas diarias	RD\$ 15, 000.00	RD\$ 180, 000.00

## V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---



### **5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio**

Enfocados en mantener satisfechos nuestros afiliados/ciudadanos con la prestación de los servicios institucionales, la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros (ARS SEMMA) aplicó la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos, la misma inició el día 24 de abril y se concluyó el 31 de mayo del año 2023, arrojando un resultado de 93.% de satisfacción ciudadana a nivel general de los servicios que se ofrecen en la institución.

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

En este año 2023, no hemos recibido Quejas, Sugerencias y Reclamos.

### **5.3 Resultado mediciones del portal de transparencia**

El índice de transparencia de acuerdo a la Ley 200-04 que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), tras la resolución 1/2018 sobre estandarización de Portales de Transparencia hemos obtenido las siguientes calificaciones en los meses: enero 96.58/100, febrero 100/100, marzo 98.9/100, abril 100/100, mayo 99.93/100, junio 97.08/100, julio 97.44/100, agosto 100/100, septiembre 100/100, octubre 100/100 y los demás meses pendientes de evaluación, de lo cual se infiere que la ARS SEMMA ha mostrado altos niveles de transparencia y respuestas a través de la Oficina de Acceso a la Información.

## **VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO**

---



Hemos identificado las principales acciones que estaremos realizando durante el 2024 las cuales van en las siguientes direcciones:

**Fortalecimiento Financiero:**

Incrementar la cartera de afiliados en un 5% respecto al 2023.

Elevar la cartera de afiliados en los diferentes planes complementarios.

Mejorar los controles en las áreas de Servicios de Salud a los fines de dar mayor seguimiento al gasto por este concepto.

Disminuir los tiempos de pagos a las PSS con relacion al año 2023.

**Fortalecimiento Institucional:**

Elevar la puntuación global del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SISMAP, iTICge, Transparencia y Compras y Contrataciones).

Seguir cumpliendo con el Incentivo por Rendimiento Individual a nuestros colaboradores y superar la calificación de la Evaluación del Cumplimiento Sistemático de los Indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Poder Ejecutivo del 2024 con la no objeción de la Máxima Autoridad de nuestra institución y el Ministerio de Administración Pública.

Enfocarnos en ser la institución con mejor desempeño institucional y satisfacción ciudadana.



Impartir capacitaciones orientadas a desarrollar y/o reforzar la cultura de servicio.

Implementación de un plan motivacional donde se llevarán a cabo reconocimientos para los colaboradores de las áreas de servicio por su desempeño trimestralmente y actividades de integración orientados a la identificación institucional.

Creación de plan de incentivo para las áreas de Atención al Usuario, Autorizaciones de Servicios de Salud y Reclamaciones de Servicios de Salud.

Implementación de iniciativas exitosas para promover la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo, lo que puede incluir programas de capacitación, políticas inclusivas y medidas para garantizar la igualdad de oportunidades.

Coordinar las reuniones y dar seguimiento al Comité de Gestión de Implementación de los Estándares TIC -CIGETIC.

Asegurar mediante cumplimiento y controles establecidos la resolución de los hallazgos definidos en los planes de acción e informes de las auditorías externas.

Supervisar el rendimiento de los sistemas de tecnología de la información para determinar los niveles de costo y productividad y formular recomendaciones para mejorar la infraestructura de TI.

Establecer y hacer cumplir las políticas, los estándares y las buenas prácticas de seguridad, calidad y rendimiento de las TIC.



Participar en proyectos transversales que involucren a las TIC en colaboración con los demás departamentos, áreas u otras entidades.

Elaborar y esquematizar la planificación de los Proyectos TIC.

Realizar análisis Pre-Mortem de los proyectos de TI.

Levantar y definir la matriz de riesgos de los proyectos de TIC.

Implementar certificado o Firma Digital para garantizar los documentos electrónicos expedidos por la Institución.

Implementación de la Norma A5: 2018 sobre la Prestación y Automatización de los servicios públicos ofrecidos en el organismo.

Implementación de la Norma B2: 2017 sobre la accesibilidad web en el Portal Institucional. 12- Implementación de la Norma A6: 2016 sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano.

Implementación de la Norma B1: 2016 Norma para la Implementación y Gestión de la conectividad en el Estado Dominicano.

Incrementar el Índice de ITICge mediante el fortalecimiento de los procesos y servicios tecnológicos.

Auditar el cumplimiento de las políticas internas de TI. 16- Elaboración y Monitoreo Matriz Plan de Mejora Marco Común de Evaluación CAF- Tecnología.

### **Satisfaccion de los afiliados/clientes**



Dar seguimiento vía telefónica para determinar la calidad de los servicios otorgados por parte de la Prestadoras de Servicios de Salud contratadas.

Dar seguimiento para el buen cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano de la ARS SEMMA.

Aplicación de la quinta encuesta de satisfacción ciudadana sobre los servicios que se brindan en la ARS SEMMA.





## VII. ANEXOS

---

### a) Matriz de Logros relevantes (Datos Cuantitativos)

Enero – Diciembre 2023

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2023
Cantidad de nuevos afiliados	875	804	941	744	802	730	878	720	672	646	702	591	9,105
Cantidad de nuevas prestadoras de servicios de salud	15	24	77	106	93	63	45	36	22	39	25	16	561

### b) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
1	Dirección de Servicios de Salud	Participar en la creación de nuevos controles en el sistema de autorización.	% de controles mejorados	Semestral	2023	85%	Julio,2023	85%



No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
2	Departamento de Atención al Usuario	Supervisar las solicitudes de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los diferentes canales de atención.	% de entrevistados que refieren satisfacción con el servicio	Mensual	2023	90%	Julio,2023	80%
3	Sección de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades	Realizar jornadas educativas y asistenciales de PyP.	# de jornadas realizadas	Trimestral	2023	#8	Julio,2023	50%
4	División Gestión del Prestador	Contratación de Médicos Especialistas estratégicos por región.	% de afiliados nuevos	Mensual	2023	85%	Julio,2023	42.5%



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

**c) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)**

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

**d) Plan de Compras**

<b>DATOS DE CABECERA PACC</b>	
Monto Estimado Total	RD\$ 120,316,915.74
Cantidad De Procesos Registrados	143
Capítulo	0206
Sub Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros
Año Fiscal	2023
Fecha Aprobación	
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>	
Bienes	RD\$ 35,085,817.34
Obras	RD\$ -
Servicios	RD\$ 21,491,455.1
Servicios: Consultoría	RD\$ -
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	RD\$ -
<b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME</b>	
MiPymes	RD\$ 21,337,975.00
MiPymes Mujer	RD\$ 11,149,270.00



**DATOS DE CABECERA PACC**

No MiPymes	RD\$ 24,090,027.44
------------	--------------------

**MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO**

Compras Por Debajo Del Umbral	RD\$ 5,156,297.82
-------------------------------	-------------------

Compra Menor	RD\$ 16,341,587.62
--------------	--------------------

Comparación De Precios	RD\$ 28,998,873.00
------------------------	--------------------

Licitación Pública	RD\$0
--------------------	-------

Procesos de Excepción	RD\$ 6,080,514.00
-----------------------	-------------------

**MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO**

Licitación Pública Internacional	RD\$-
----------------------------------	-------

Licitación Restringida	RD\$-
------------------------	-------

Sorteo De Obras	RD\$
-----------------	------

-

Excepción - Bienes O Servicios Con Exklusividad	RD\$ -
---	--------

Excepción - Construcción, Instalación O Adquisición De Oficinas Para El Servicio Exterior	RD\$ -
---	--------

Excepción - Contratación De Publicidad A Través De Medios De Comunicación Social	RD\$ -
--	--------

Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, O Restauración De Monumentos Históricos	RD\$ -
--	--------

Excepción - Proveedor Único	RD\$ -
-----------------------------	--------

Excepción - Rescisión De Contratos Cuya Terminación No Exceda El 40% Del Monto Total Del Proyecto, Obra O Servicio	RD\$ -
--	--------



## DATOS DE CABECERA PACC

Excepción - Resolución 15-08 Sobre  
Compra Y Contratación De Pasaje  
Aéreo, Combustible Y Reparación De  
Vehículos De Motor

RD\$ -

Fuente: Unidad de Compras y Contrataciones

### e) Comunicaciones e imagen institucional





## Semma aclara sanción de la SISALRIL corresponde a pasada gestión

### Nuevo Diario

<https://elnuevodiario.com.do/semma-aclara-sancion-de-la-sisalril-corresponde-a-pasada-gestion/>



## ARS SEMMA contrata servicios del Laboratorio Referencia

