



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2024

I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	7
2.1 Marco Filosófico Institucional	7
a) Misión	7
b) Visión	7
c) Valores	7
2.2 Base Legal	8
2.3 Estructura Organizativa	9
2.4 Planificación Estrategica Institucional	10
Eje 1. Satisfacción de los afiliados (Perspectiva cliente)	11
Eje 2. Sostenibilidad económico-financiera (Perspectiva de finanzas)	11
Eje 3. Fortalecimiento y desarrollo institucional (perspectiva de procesos internos)	11
III. RESULTADOS MISIONALES	13
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales	13
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	17
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	17
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	22
4.3 Desempeño de los Procesos Juridicos	23
4.5 Desempeño de la Tecnología.....	24
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	32
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones.....	34
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	37

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	37
5.2 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	37
5.3 Resultado mediciones del portal de transparencia	37
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	38
VII. ANEXOS	42
a) Matriz de Logros relevantes (Datos Cuantitativos).....	42
b) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos.....	42
c) Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	43
d) Plan de Compras	44
e) Comunicaciones e imagen institucional.....	46

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2024

La ARS SEMMA pone a disposición la Memoria Institucional correspondiente al año 2024, en el interés de continuar presentando los avances que ha experimentado durante la ejecución del año.

Nos complace anunciar que durante el año 2024 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 2024 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 5,212 prestadoras en el 2023 a 5,503 prestadoras en el 2024, 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 26,645 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.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco Filosófico Institucional

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

a) Misión

Ser la ARS preferida del sector educativo dominicano.

b) Visión

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

c) Valores

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

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



2.2 Base Legal

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

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

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

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

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

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

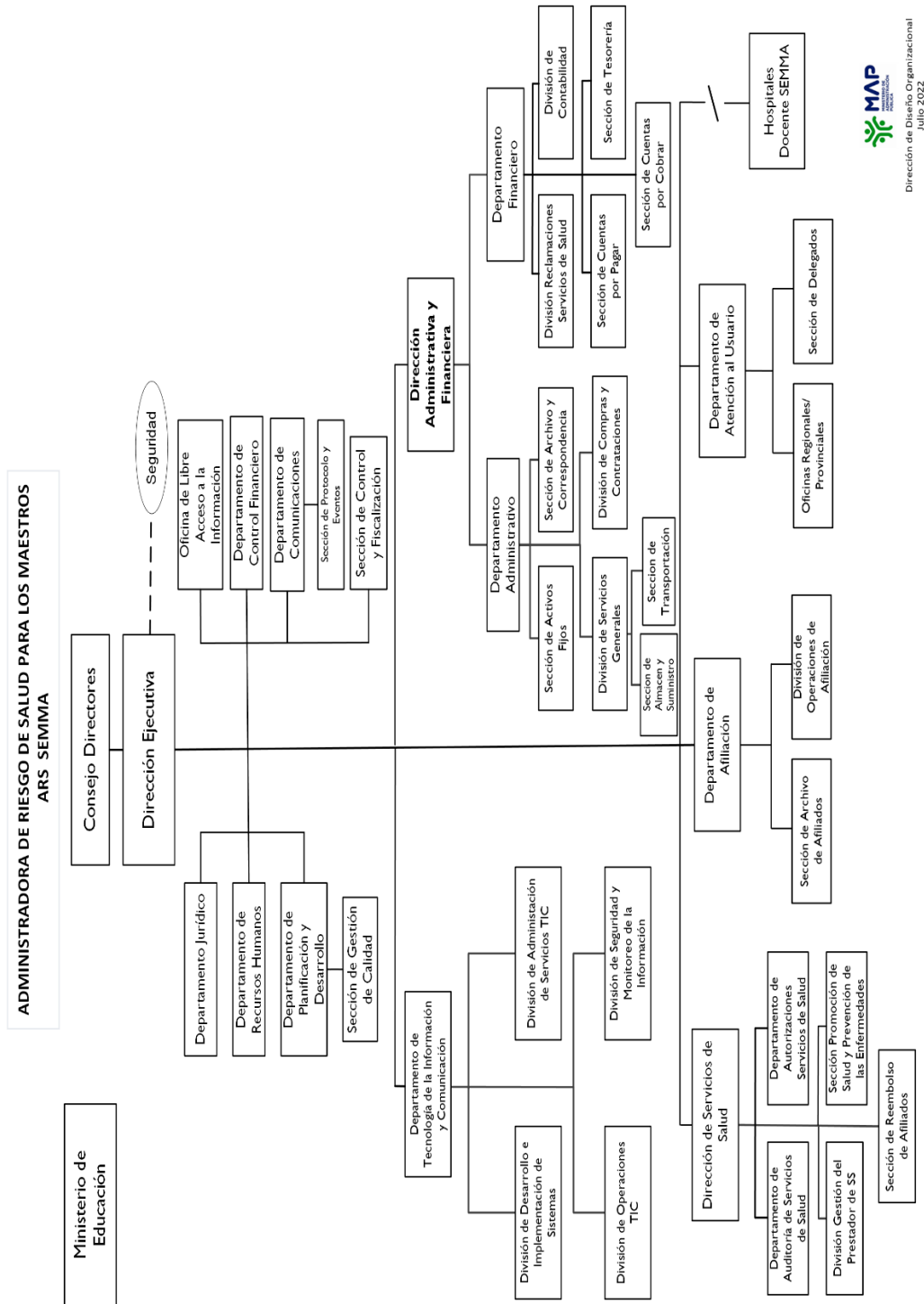
Decreto No. 639-03, que establece el Reglamento del Estatuto Docente.

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



2.3 Estructura Organizativa

Organigrama



Dirección de Diseño Organizacional
Julio 2022



Principales Funcionarios de la Institucion

Nombres	Cargo
Dra. Sonia Feliz Medrano	Directora Ejecutivo
Lic. Manuel Eladio Díaz	Director Administrativo Financiero
Dra. Efigenia Morrison	Directora de Servicios de Salud
Ing. Jamilet Lopez	Encargada Planificacion y Desarrollo
Lic. Eliana Barranco	Encargada Recursos Humanos
Lic. William Marte	Encargado Jurídico
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 Estrategico Institucional esta basado en cuatro ejes estrategicos 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 26,645 afiliados.

Aumento de la Cartera de Afiliados de la ARS SEMMA.

En el 2024 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 190,543 afiliados.

Incremento de los Prestadores de Servicios de Salud.

Durante el año 2024 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 5,212 prestadoras en el 2023 a 5,503 prestadoras en el 2024, demostrando avances significativos para nuestros afiliados.



Ampliación de los Puntos de Servicios.

Nos complace anunciar que durante el año 2024 ampliamos nuestros puntos de servicios a los afiliados, esta vez en el Municipio de Bani.

Esta iniciativa busca brindar una atención mas 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 2024 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 2024 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 202444444444 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 2024 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de RD\$5,889,286,149.02.

Distribución Presupuesto 2024	
Distribución de Presupuesto	Monto en RD\$
Remuneraciones	\$252,741,765.21
Sobresueldos	\$55,152,792.98
Dietas y Gastos de Representación	\$100,000.00
Gratificaciones y Bonificaciones	\$43,600,000.00
Contribuciones a la Seguridad Social	\$32,696,103.34
Servicios Básicos	\$9,070,000.00
Publicidad, Impresión y Encuadernación	\$6,826,610.00
Viáticos	\$561,276.00
Transporte y Almacenaje	\$1,610,000.00
Alquileres y Rentas	\$5,697,273.68
Seguros	\$2,800,000.00
Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales	\$7,750,000.00
Otros Servicios no Incluidos en Conceptos Anteriores	\$31,604,356.38
Otras Contrataciones De Servicios	\$4,928,869,436.75



Distribución Presupuesto 2024	
Distribución de Presupuesto	Monto en RD\$
Alimentos Productos Agroforestales	\$250,000.00
Textiles y Vestuarios	\$1,654,500.00
Productos de Papel, Cartón e Impresos	\$13,293,790.00
Productos Farmacéuticos	\$798,400.00
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos	\$824,000.00
Productos y Útiles Varios	\$63,932,210.00
Transferencias Corrientes al Sector Privado	\$500,000.00
Mobiliario y Equipo	\$55,023,760.00
Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	\$63,985,674.68
Vehículos y Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	\$8,000,000.00
Equipos de Defensa y Seguridad	\$544,200.00
Bienes Intangibles	\$1,000,000.00
Obras en Edificaciones	\$45,000,000.00
Infraestructura	\$255,400,000.00
Total General	\$5,889,286,149.02

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 2024

Nombre del Programa	Asignación	Presupuesto Modificado	Ejecutado	% Ejecutado
Remuneraciones	\$252,741,765.21	\$252,741,765.21	\$208,027,950.42	82%
Sobresueldos	\$55,152,792.98	\$55,152,792.98	\$1,466,300.00	3%
Dietas y Gastos de Representación	\$100,000.00	100,000.00		0%
Gratificaciones Y Bonificaciones	\$43,600,000.00	\$43,600,000.00	32,417,415.41	74%
Contribuciones A La Seguridad Social	\$32,696,103.34	\$32,696,103.34	26,157,521.88	80%
Servicios Básicos	\$9,070,000.00	\$9,070,000.00	8,386,860.43	92%
Publicidad, Impresión Y Encuadernación	\$6,826,610.00	\$6,826,610.00	3,526,276.58	52%
Viáticos	\$561,276.00	\$561,276.00	318,108.50	57%
Transporte y Almacenaje	\$1,610,000.00	1,610,000.00	1,639,163.18	102%
Alquileres Y Rentas	\$5,697,273.68	5,697,273.68	4,770,637.07	84%
Seguros	\$2,800,000.00	\$2,800,000.00	2,344,985.37	84%
Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	\$7,750,000.00	\$7,750,000.00	5,557,660.60	72%
Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	\$31,604,356.38	\$31,604,356.38	13,039,776.51	41%
Otras Contrataciones De Servicios	\$4,928,869,436.75	\$4,928,869,436.75	4,976,768,027.18	101%
Alimentos Y Productos Agroforestales	\$250,000.00	\$250,000.00	1,290,792.17	516%



Textiles Y Vestuarios	\$1,654,500.00	\$1,654,500.00	872,256.00	53%
Productos de Papel, Cartón e Impresos	\$13,293,790.00	\$13,293,790.00	11,987,828.17	90%
Productos Farmacéuticos	\$798,400.00	\$798,400.00	23,034.10	3%
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	\$824,000.00	824,000.00	721,532.63	88%
Productos Y Útiles Varios	\$63,932,210.00	\$63,932,210.00	1,932,960.18	3%
Transferencias Corrientes al Sector Privado	\$500,000.00	500,000.00		0%
Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo	\$55,023,760.00	\$55,023,760.00	10,236,544.11	19%
Equipo E Instrumental, Científico Y Laboratorio	\$63,985,674.68	63,985,674.68	3,872,683.11	6%
Vehículos Y Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación	\$8,000,000.00	8,000,000.00	0	0%
Equipos De Defensa Y Seguridad	\$544,200.00	544,200.00	0	0%
Bienes Intangibles	\$1,000,000.00	1,000,000.00	0	0%
Obras En Edificaciones	\$45,000,000.00	45,000,000.00	0	0%
Infraestructura	\$255,400,000.00	255,400,000.00	0	0%
Total General	5,889,286,149.02	5,889,286,149.02	5,315,358,313.60	90%

Ingresos/Recaudaciones



Durante el período comprendido octubre 2023 a octubre 2024 la ARS SEMMA obtuvo ingresos por RD\$5,135,306,411.00 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-23 al Oct-24	
	Monto en RD\$
Plan Básico de Salud	RD\$3,463,728,358.15
Planes Complementarios de Salud	RD\$671,329,877.96
Planes Voluntarios E Independientes	RD\$805,465,704.08
Cobertura De Atención Medica Por Accidentes De Tránsito	RD\$60,322,168.40
Plan De Servicios De Salud Especial Para Pensionados Y Jubilados	RD\$134,460,302.41
Total General	RD\$5,135,306,411.00

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 2024, 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\$**42,758,814.72** mediante contratos de bienes y servicios en las diferentes modalidades de compras, las cuales se dividen en los siguientes:



Modalidad de Compras	
Modalidad	Monto en RD\$
Compras por Debajo del Umbral	RD \$ 5,344,875.50
Compras Menores	RD\$15,634,010.96
Comparación de Precios	RD\$15,408,100.26
Licitaciones públicas nacionales	RD\$0
Procesos de Excepción	RD\$6,371,828.00
Totales	RD\$42,758,814.72

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:

Proveedores Contratados	
Clasificación	Monto en RD\$
Empresas Grandes	RD\$ 19,108,657.72
MiPymes	RD\$ 18,449,760.00
MiPymes mujer	RD\$ 5,200,397.00
Totales	RD\$42,758,814.72

En las diferentes mediciones que ha realizado la Dirección de Contrataciones Públicas (DGCP) la ARS SEMMA ha promediado un puntaje de 90.80 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 87%. Recursos



Humanos y Planificación y Desarrollo están trabajando en conjunto para hacer que finalmente la institución se mantenga por encima del 90% 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 80%, Escala Salarial con un 80% logrado, Gestión de Acuerdos de Desempeño con un 99% logrado, Evaluación del desempeño por resultados y competencias con un 98% logrado, Plan de Capacitación con un 80% logrado, Asociación de Servidores Públicos con un 100%, Fortalecimiento de las Relaciones laborales con un 80% 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 82% logrado. Encuesta de Clima Organizacional, con un 100% logrado.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el 2024 producimos dos acuerdos de suma importancia para nuestros clientes, tanto internos como externos:

Convenio de cooperación Interinstitucional entre la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA) y el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).

Convenio de Cooperación entre la Administración de Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA) y el Instituto de Bienestar Magisterial (INABIMA).



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 2024.

Gerencia TIC

Logros:

1. Implementación de Servicios de Integración de Traspaso Digital en Seguro Familiar de Salud (nueva apk de traspasos)
 - Este proyecto es principal proyecto de nuestra ARS de cara al crecimiento institucional, donde con una app donde ya se están realizando los traspasos ordinarios y de unificación de núcleo.
 - Estado: Completado al 100 %

2. Finalización exitosa de las pruebas de certificación de parte de la DGII como Emisor electrónico de facturas electrónicas.
 - La DGII nos ratificó como Emisor de facturación.
 - Estado: Completado al 100 %.

3. Seguimiento a proyectos de desarrollo de sistemas tales como:
 - Apk móvil nueva de ARS SEMMA, en pruebas.
 - Estado: Completado al 90 %.



- PSS virtual Fase 1, implementado y en camino a la segunda fase.
 - Se integró al proyecto en producción a AMADITA, GBC y AMADITA.
 - Estado: Completado al 100 %.
 - Migración módulo de reembolsos al nuevo sistema. En pruebas.
 - Estado: Completado al 95 %.
 - Implementación del documento de calidad para pase a producción.
 - Estado: Completado al 95 %.
 - SAF-WEB – Modulo de inventario
 - Estado: Completado al 95 %.
4. A nivel de auditorías:
- Auditoria de SISALRIL.
 - Estado: Completado al 100 %.
5. A nivel de Proyectos:
- Seguimiento de las NORTICS dando seguimiento en el comité de CIGETIC
 - Estado: Completado al 100 %.
 - Seguimiento del proyecto de actualización de ITICGE
 - Estado: Completado al 90 %.
 - Reunión con el MINERD para la implementación de la



norma A4, en la plataforma XROAD. Permitiendo llegar a acuerdos de interoperabilidad entre SEMMA y el MINERD, para realizar consultas varias a nivel de web services.

- Estado: Completado al 100 %.

- Seguimiento otros proyectos a nivel general en el departamento de tecnología de información y comunicación.

- Estado: Completado al 100 %.

- Implementación inicial de Firmas y Certificados Digitales en la institución.

- Estado: Completado al 50 %.

6. Revisión y seguimientos de manuales tales como:

- Políticas y Procesos de Tecnología.

- Contingencia.

- Seguridad.

7. Soporte en la gestión de negocios de equipos y planes de los teléfonos móviles de la institución.

- Adquisición de 22 equipos de alta gama.

- Entrega de equipos a colaboradores Para el proyecto de traspasos

- Los traspasos de afiliados se harán utilizando estos celulares el cual estarán distribuidos a nivel nacional.

- Estado: Completado al 100 %

Administración De Proyectos TIC

Logros:



1. Certificación NORTIC B2:2017 norma para la accesibilidad web en el estado dominicano. Al 100 %
2. Certificación NORTIC A3:2018 sobre publicación de datos abiertos en el estado dominicano. Al 100 %
3. Implementación de las buenas prácticas en la institución, NORTIC B1:2016 norma para la conectividad en el estado dominicano. Al 100 %
4. Certificación NORTIC A6:2016 norma sobre el desarrollo de sistemas y gestión en el estado dominicano. Al 100 %
5. Implementación inicial de Firmas y Certificados Digitales en la institución en un 50 %.
6. Sistema de Administración de Servidores Públicos: sistema de Información de apoyo a la gestión humana en el sector público dominicano, que tiene como finalidad lograr la automatización e integración de los procesos gestionados de manera consolidada y oportuna dentro del Departamento de Recursos Humanos. En un 90 %.
7. Actualización Formulario ITICGE 2024, completando cada pilar del Sistema de Índice de uso de las tecnologías de la información y comunicación del Gobierno Electrónico. En un 90 %.
8. Actualización del Manual de Políticas TIC. Al 100 %

División de Operaciones TIC

Logros:

1. Migración de servidores a Windows Server 2022 (servidores restantes).

Estado: Completado 90 %



2. Esquema de calidad montado en azure devops, con despliegues desde desarrollo, calidad de software y producción.
Estado: Completado 100 %

3. Activación de contingencia en la nube ante fallo SAN (área de almacenamiento en red).
Estado: Completado 100 %

División de Monitoreo y Seguridad de la Información.

Logros:

1. Matriz de Análisis de Riesgos elaborado y entregada:
Estado: 80 %

2. Listado de los usuarios activos vs los permisos asignados por roles.
Estado: 100 %

3. Reporte de pruebas de pentesting.
Estado: 100 %

4. Participación a eventos.

- ESET (Compañía en Ciberseguridad)
- Banco y Gobernanza

Estado: Completado 100 %

5. Restricción al acceso de base de base de datos de parte de personal no autorizado.
Estado: Completado 100 %



6. Relación roles por usuario por sistemas, llamado malla de seguridad de sistemas.

Estado: Completado 100 %

7. Limpieza de cargos y funciones de los colaboradores en el directorio activo.

Estado: Completado 100 %

División de Desarrollo e Implementación de Sistemas

Logros:

1. Implementación y Desarrollo Proyecto de la Oficina Virtual para Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) Fase I.

- PSS virtual Fase 1, implementado y en camino a la segunda fase.
- Se integró al proyecto en producción a AMADITA, GBC y AMADITA.

Estado: Completado al 100 %.

2. Apk móvil nueva de ARS SEMMA, en pruebas.

Estado: Completado al 90 %.

3. SIGSCORE – Modulo de reembolsos Migración módulo de reembolsos al nuevo sistema. En pruebas.

Estado: Completado al 95 %.

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



Estado: Completado en General 95 %.

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

Estado: Completado 95%

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

Estado: Completado 90%

División de Administración de Servicios TIC.

Logros:

1. Optimización de Procesos y Mejora de Servicios

- Gestión Eficiente de Incidencias de TIC

Estado: Completado 95 %

- Supervisión del Servicio de TIC

Estado: Completado 95 %

- Monitoreo y Registro de Solicitantes a través de la Mesa de Ayuda

Estado: Completado 95 %

- Mantenimiento y Profilaxis de Equipos Tecnológicos

Estado: Completado 95 %

- Actualización de Equipos Tecnológicos

Estado: Completado 95 %



- Inventario Completo de Equipos TI

Estado: Completado 95 %

- Notificación de Movimientos en Equipos

Estado: Completado 95 %

- Encuestas de Satisfacción a usuarios internos para mejoras en la calidad de los servicios

Estado: Completado 95 %

2. Implementación del nuevo Sistema de Mesa ayuda (Solamente toca poner en producción y dar entrenamiento a usuarios)

Estado: Completado 90 %

Actividades Proyectadas en la Plataforma Tecnológica para el año 2025.

1. Coordinar las reuniones y dar seguimiento al Comité de Gestión de Implementación de los Estándares TIC -CIGETIC-
2. Asegurar mediante cumplimiento y controles establecidos la resolución de los hallazgos definidos en los planes de acción e informes de las auditorías externas.
3. 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.
4. Establecer y hacer cumplir las políticas, los estándares y las buenas prácticas de seguridad, calidad y rendimiento de las TIC.
5. Participar en proyectos transversales que involucren a las TIC en



colaboración con los demás departamentos, áreas u otras entidades.

6. Elaborar y esquematizar la planificación de los Proyectos TIC.
7. Implementar la nueva SAN (Nuevo Almacenamiento) para la institución.
8. Implementar las siguientes fases de PSS VITUAL.
9. Continuar con la interoperabilidad usando la plataforma XROAD con empresas que sean interoperables.
- 10.1 Uso de la nueva APP.
11. Implementar un CRM, para mantener, captar y dar seguimiento a nuestros afiliados para implementar mejoras en nuestros servicios y productos.
12. Implementar un sistema de inteligencia de negocios con miras a evitar la redundancia de reportes e incursionar en el análisis de los datos por parte de todas las áreas de nuestra ars.
13. Completar todas las normas a un 100 % que están en el ecosistema de ITICGE en la medición de indicadores de tecnologías para la mejora de experiencias de los afiliados de nuestra ars.

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 2024 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 97%. En el indicador Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios hemos logrado 100%. En el indicador de Monitoreo de la Calidad de los Servicios hemos logrado un 100%. 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 2024 obtuvo avances significativos en el SISMAP terminando con una puntuación de 87%.

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 2024 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 100 usuarios internos, quienes, al ser cuestionados sobre la calidad del contenido de Comunicación Interna, respondieron de la siguiente manera, 53, bueno, 42, excelente y 7 personas dijeron que lo consideraban regular. Clasificando el contenido, además como satisfactorio en un 69 %, relevante en un 30 % y poco importante en 1%.

88 % personas afirmaron sentirse identificadas con los mensajes de salud preventiva y mental, mientras que el 12 % dijo no sentirse identificados.



Del mismo, al ser consultados sobre la regularidad que comprendían adecuada para recibirlos las informaciones y campañas de la Comunicación Interna, en un 43 % señalaron que lo prefieren 3 veces por semana, el 38 % dijo que 2 veces y el 19 % una vez por semana.

Con relación a la valoración motivacional que aportan la Comunicación Interna en su trabajo, en una escala calificativa, en donde 1 es el mínimo y 5 el máximo, 43 otorgaron un 5, 40 un 4, 13 personas calificaron con 3 y 1 persona con 1.

Estadísticas de Redes Sociales

Contamos con un total de 1943 seguidores en X, 10.6K seguidores en Instagram, 1,100 seguidores en Facebook y 206 suscriptores en YouTube.

Ejecución presupuestaria de las inversiones en comunicación y publicidad.

Durante el año 2024 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	Foro Comunitario Hablan los Educadores, Producido por Julio Batista.	Dos Pautas diarias	RD\$ 15, 000.00	RD\$ 180, 000.00
3	Procomnet, producido por Tedi Coans	Dos Pautas diarias	RD\$ 23, 600.00	RD\$ 283, 200.00



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 julio del año 2024, arrojando un resultado de 88% 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 2024, recibimos 6 Quejas, Sugerencias y Reclamos, las cuales fueron cerradas de manera satisfactoria.

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 97.53/100, febrero 96.83/100, marzo 100/100, abril 100/100, mayo 99.93/100, junio 97.08/100, julio 99.78/100, agosto 99.34/100, 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 2024.

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 2024.

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 2024

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
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	2024	85%	Julio,2024	85%
2	Departamento de Atención al Usuario	Supervisar las solicitudes	% de entrevistas que	Mensual	2024	90%	Julio,2024	80%



No.	Área	Proceso	Nombre Del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
		de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los diferentes canales de atención.	refieren satisfacción con el servicio					
3	Sección de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades	Realizar jornadas educativas y asistenciales de PyP.	# de jornadas realizadas	Trimestral	2024	#8	Julio,2024	50%
4	División Gestión del Prestador	Contratación de Médicos Especialistas estratégicos por región.	% de afiliados nuevos	Mensual	2024	85%	Julio,2024	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

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto Estimado Total	RD\$ 550,411,774.74
Cantidad De Procesos Registrados	120
Capítulo	0206
Sub Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros
Año Fiscal	2024
Fecha Aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$ 247,517,034.68
Obras	RD\$ 255,400,000.00
Servicios	RD\$ 47,494,740.06
Servicios: Consultoría	RD\$ -
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios	RD\$ -
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MiPymes	RD\$ -
MiPymes Mujer	RD\$ -
No MiPymes	RD\$ 550,411,774.74
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras Por Debajo Del Umbral	RD\$ 4,137,675.30
Compra Menor	RD\$ 59,099,509.44
Comparación De Precios	RD\$ 121,854,590.00
Licitación Pública	RD\$244,000,000.00



DATOS DE CABECERA PACC

Procesos de Excepción RD\$ -

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Licitación Pública Internacional RD\$-

Licitación Restringida RD\$-

Sorteo De Obras RD\$

-

Excepción - Bienes O Servicios Con
Exclusividad RD\$ -

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

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

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

Excepción - Proveedor Único RD\$ -

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

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

Fuente: Unidad de Compras y Contrataciones



e) Comunicaciones e imagen institucional

