



Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

**Primer Informe de Seguimiento a Plan de Mejora
2021**

Dpto. de Planificación y Desarrollo
Septiembre 2021

www.semma.gob.do
f i t @ARSSEMMARD

Contenido

I.	INTRODUCCION	3
II.	SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORA 2021	4
III.	EVIDENCIAS.....	5-13

I. INTRODUCCION

La ARS SEMMA en busca de emplear el ciclo PDCA, y luego de aplicada la guía del Marco Común de Evaluación mediante el modelo CAF, realizó un Plan de Mejora derivado del autodiagnóstico 2020 con miras a fortalecer la gestión interna y elevar la calidad en el desarrollo de las funciones de nuestros colaboradores, de cara a brindar servicios con eficiencia y eficacia a nuestros usuarios, por lo cual, cada área de mejora fue estudiada y analizada meticulosamente en busca de resultados que nos permitan optimizar nuestros recursos y así dar cumplimiento a lo establecido en el plan.

Este informe evidencia de manera concisa el nivel de avance en un 75% del Plan de Mejora 2021 que hemos obtenido al corte semestral, es decir al 31/07/2021

Las áreas de mejora trabajadas corresponden a los siguientes criterios:

Criterio I: Liderazgo

Criterio II: Estrategia y Planificación

Criterio III: Gestión de los Recursos Humanos

Criterio V: Procesos

II. SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORA 2021

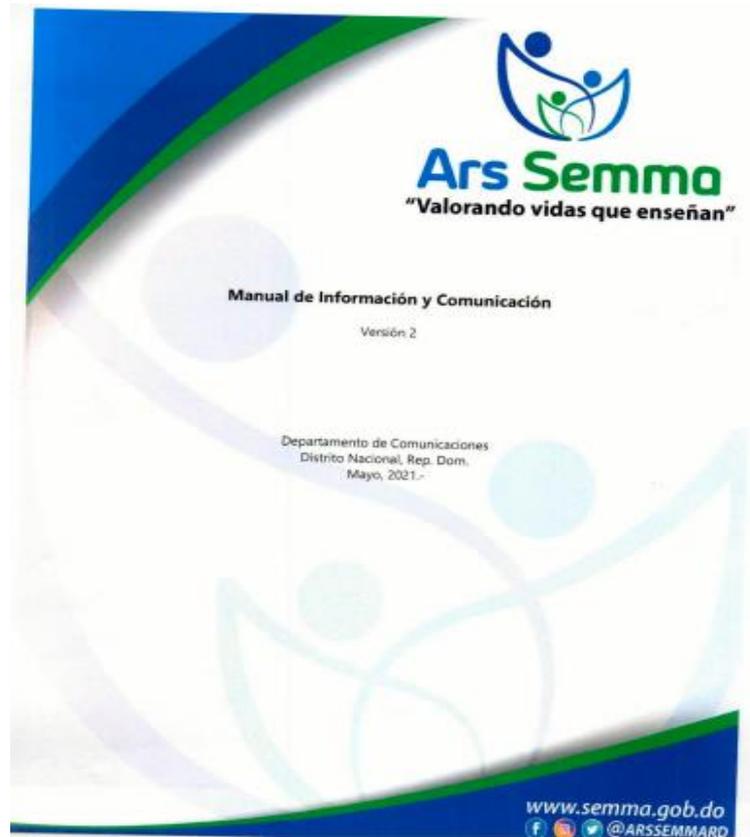
En el 2021 de las 10 áreas de mejoras a llevarse a cabo fueron ejecutadas 5 en un 100%, 1 en un 75%, 1 entre un 50-75%, 2 en un 50% y 1 que no se encuentran avances.

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL								
	Responsable Plan:	Planificacion/Calidad	Fecha:	sep-21				
	Revisa:	Planificacion/Calidad	Fecha:	sep-21				
	Aprueba:	Planificacion/Calidad	Fecha:	sep-21				
TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
1. Socializar con el Departamento administrativo y el area de RRHH la elaboración de la política. 2. Solicitar aprobación de la política a la MAE.	Planificación y Desarrollo							
1. Crear Política de Comunicación Interna sobre los cambios y objetivos insitucionales.	Planificación y Desarrollo					may-21	Manual de informacion y comunicaciones aprobado.	
1-Hacer Levantamiento del Personal de la Institución y sus areas de Especificacion; 2- Creación de Herramienta tecnologica colgada en pagina instituional que permita captar perfiles de interesados en laborar en la institución	RRHH			jul-21			1. Maestro de Personal actualizado en el Sistema Administrativo y Financiero.	
1- Aplicar encuesta de Clima Organizacional, Satisfaccion del Cliente, Patologías Organizacional y otras. 2- Enviar oportunamente resultados de las encuestas realizadas	RRHH					Marzo - Abril 21	1. Encuesta de Clima Organizacional Aplicada. 2. Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional enviados.	
Mantener canales de comunicación directa y anonimas con los empleados para captar cualquier denuncia.	Recursos Humanos/ Comité de Etica				abr-21		1. Se implemento un correo de la comision de etica para que los empleados puedan	
1. Crear un Manual del Sistema de Gestion de Riesgos. 2. Elaborar matriz de identificacion y analisis de riesgos con Plan de Mitigacion	Comité de Gestion de Riesgos					abr-21	Manual del Sistema de Gestion de Riesgos y matriz de identificacion, analisis y plan de mitigacion de riesgos	
Realizar la Carta Compromiso al Ciudadano	Planificacion y Desarrollo			may-21				Completado: Portada de carta compromiso en proceso y cierre de asistencia tecnica del MAP. (Estamos en proceso para la encuesta por 3 meses de lo servicios a comprometer.
Realizar levantamientos y mejoras de los procesos institucionales	Planificacion y Desarrollo			jul-21				Completado: Hemos realizado levantamiento de procesos de las areas misionales lo cuales se encuentran en borradores en conjunta revision con el MAP. Portada de manuales, registro de participantes y correo con las observaciones del MAP
Realizar el Manual de Cargos en el cual se describan todos los perfiles de los puestos de la estructura organica	RRHH					may-21	Manual de Cargos realizado.	Gestionando aprobación
Realizar la escala salarial	RRHH					ago-21	Escala Salarial realizada.	Gestionando aprobación

III. Evidencias

Tarea 1: Crear Política de Comunicación Interna sobre los cambios y objetivos institucionales.

Evidencia 1: Manual de información y comunicación que contiene las políticas de comunicación interna.



Tarea 2: Hacer levantamiento del personal de la institución y sus áreas de especificación.

Evidencia 1: Levantamiento del personal con la actualización de los datos personales.

The screenshot shows an Outlook email interface. The subject is "Actualización de datos." and it is from "Recursos Humanos" (RH). The email content includes a greeting, a link to a form for updating personal data, and contact information for the Department of Human Resources. The interface includes standard Outlook menus like "Archivo", "Mensaje", and "Ayuda", along with various action buttons such as "Eliminar", "Responder", "Reenviar", and "Mover".

Actualización de datos.

RH Recursos Humanos
Para Todos los Usuarios
Mensaje enviado con importancia Alta.

Buenos días Compañer@s,

Luego de un cordial saludo, le remitimos el siguiente enlace el cual consiste en un formulario de actualización de datos del personal de la institución. Es importante que todos completen este formulario para mantener sus datos al día en nuestro sistema, su expediente de personal y actualizar su perfil profesional.

Link: <https://forms.office.com/r/dDk9xv2mK>

Nota: Estaremos enviando este formulario periódicamente para fines de registro y control.

Agradeciendo su atención,

Saludos.

Departamento de Recursos Humanos
Calle Santiago No. 705, Zona Universitaria.
Teléfono: 809-680-6646 Ext. 246, 363, 364, 365
www.semma.gob.do
Santo Domingo, DN.
@ARSEMWARD

No me imprimas si no es necesario. Protejamos el medio ambiente.

Tarea 3: Aplicar encuesta de Clima Organizacional, satisfacción del Cliente, Patologías Organizacional y otras; enviar oportunamente resultados de las encuestas realizadas.

Evidencia 1: Correo con la encuesta de clima organizacional a todo el personal.

The screenshot shows an Outlook email interface. The subject is "RV: Encuesta de Clima Organizacional" and it is from "Lic. Miryam Pereyra". The email content includes a request for participation in an organizational climate survey, a link to the survey, and contact information for the sender. The interface includes standard Outlook menus like "De", "Asunto", and "Con datos adjuntos", along with various action buttons such as "Responder", "Responder a todos", and "Reenviar".

RV: Encuesta de Clima Organizacional

Miryam Pereyra
Para Lenin Moreta
CC Eliana Barranco; Daniela De Leon
viernes 26/3/2021 11:01 a. m.

Categoría verde
Respondió a este mensaje el 26/3/2021 11:23 a. m.
Mensaje enviado con importancia

Por esta vía procedemos a solicitar que sus en la encuesta de Clima Organizacional en el siguiente enlace [Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública \(map.gob.do\)](#), la remitiendo que cuentan con las herramientas y facultades necesarias para llenarla desde su posición de trabajo.

Una vez ingresen al sistema deben colocar un código (Archivo adjunto) que sirve como llave de acceso a la encuesta, es individual y no reutilizable, las respuestas son completamente anónimas, así que no se guarda nombres ni usuarios.

Quedo a la orden ante cualquier inquietud.

Feliz resto del día.

Lic. Miryam Pereyra
Analista de Recursos Humanos
Calle Santiago No. 705, Zona Universitaria.
Teléfono: 809-680-6646 Ext. 363
www.semma.gob.do
Santo Domingo, DN.
@ARSEMWARD

No me imprimas si no es necesario. Protejamos el medio ambiente.

Evidencia 2: Resultados de la encuesta divulgado a todo el personal.

Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

Departamento de Recursos Humanos

Resultados
Encuesta de Clima Organizacional

Periodo de aplicación
1ro de marzo 2021 - 26 de marzo 2021

Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional - Mensaje (HTML) (solo lectura)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Eliminar Archivar Responder Responder a todos Reenviar

Mover a: Equipo Planifica...

Mover

Asignar directiva

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Etiquetas Edición Idioma Zoom

Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional

Recursos Humanos
Para Todos los Usuarios

Resultados Encuesta Clima Organizacional.pdf
216 KB

miércoles 14/4/2021 1:37 p. m.

Luego de un cordial saludo, adjunto a este correo remitimos los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Organizacional que estuvimos aplicando a una muestra del personal, con la colaboración del Ministerio de Administración Pública (MAP), a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP).

Agradecemos que se hayan tomado el tiempo de llenar esta encuesta, ya que nos permitirá identificar las áreas de mejora y trabajar para lograr un mayor nivel de satisfacción.

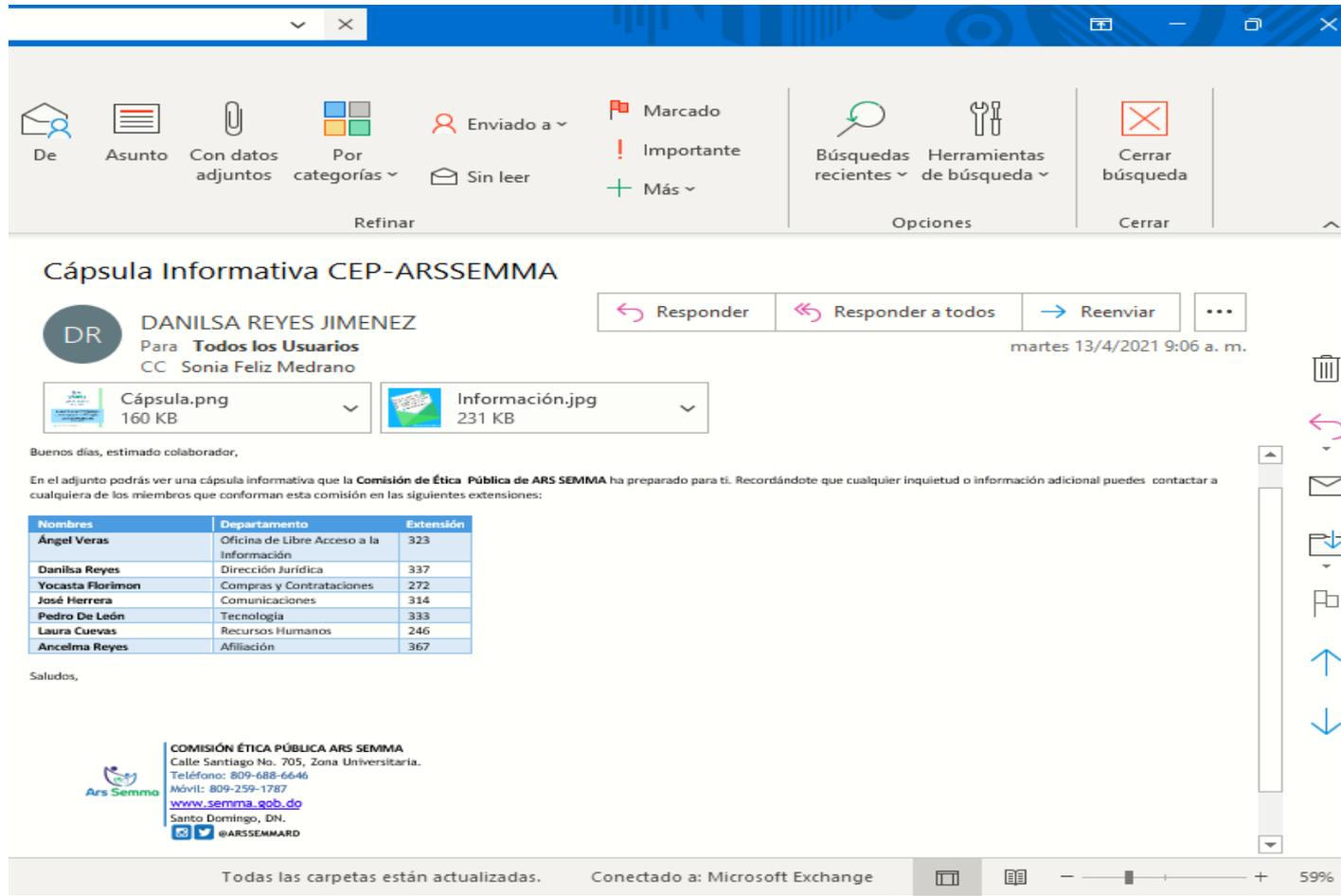
Saludos,

Departamento de Recursos Humano
Calle Santiago No. 705, Zona Universitaria.
Teléfonos: 809-688-6646 Ext. 224, 246, 363, 364, 365
www.semima.gob.do
Santo Domingo, DN
@ARSSEMIMARD

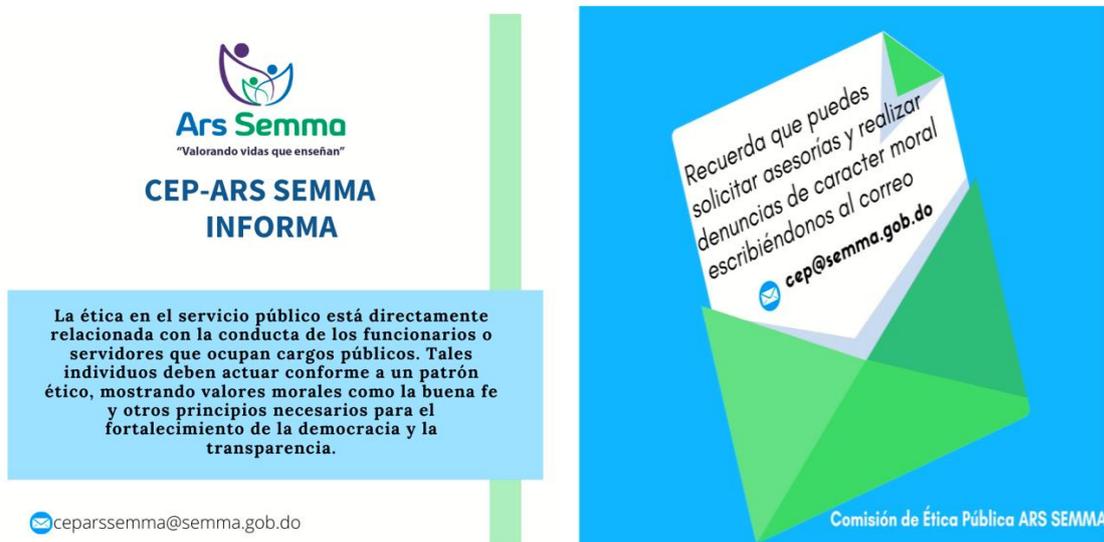
No me imprimas de ser necesario. Protejamos el ambiente.

Tarea 4: Mantener canales de comunicación directa y anónimas con los empleados para captar cualquier denuncia.

Evidencia 1: Capsula informativa del CEP – ARS SEMMA

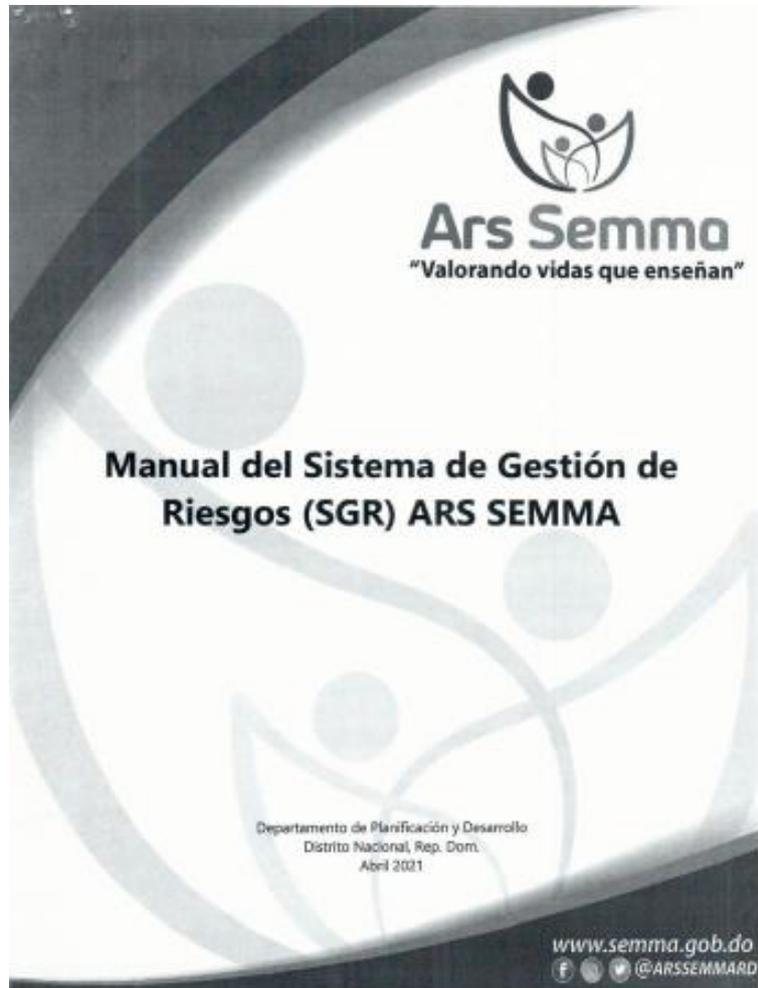


Evidencia 2: Canales de denuncia CEP – ARS SEMMA



Tarea 5: Crear un Manual del Sistema de Gestión de Riesgos y elaborar matriz de identificación y análisis de riesgos con Plan de Mitigación.

Evidencia 1: Manual de SGR



Evidencia 2: Matriz de identificación y valoración de riesgos.

MATRIZ DE IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS ARS SEMMA																	
Código	Área o Proceso	Objetivo Institucional	Riesgo	Clasificación de Riesgo	Descripción del Riesgo	Evaluación del Riesgo				Plan de Mitigación							
						Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Gravedad del Riesgo	Tipo de Respuesta	Controles existentes	Análisis de Causa del Riesgo	Respuesta al Riesgo	Responsable	Fecha de Acción	Recursos	Método de Verificación
01	Dirección de Servicios de Salud	Mejorar en 4 años un 30 los controles de racionalización del gasto en salud adecuando los diferentes sistemas de información gerencial	Aumento de las tarifas contratadas	Entorno/Económico	Hemos recibido presiones de las diferentes sociedades médicas especializadas y el gremio médico para aumento de tarifas	3	3	Alta	Compartir el Riesgo	Los controles existentes, son efectivos	Las sociedades especializadas y el gremio médico reclaman y se une para exigir aumento en la tarifa que fue acordado con la ARS y obligar a los médicos contratados a no brindar servicios a nuestros afiliados hasta que no se realice aumento de la tarifa	Aumentar la contratación de especialistas de esas áreas en nuestra red de Prestadores, realizando acuerdos en las tarifas y referir a los hospitales propios.	Dirección ejecutiva/Dirección de los servicios de salud/Dirección administrativa	1/12/2021	Recursos	Contratos firmados Reuniones con los Hospitales propios	
02	Departamento de Auditoría Médica	Mejorar el control y monitoreo de las cuentas y concurrencias	Aumento del Gasto Salud	Operativo	El posible fraude del Prestador, al incurrir en agregar servicios que no fueron brindados y otros tipos de fraude	6	2	Alta	Reducir el Riesgo	Los controles existentes, son efectivos	Falta supervisión y monitoreo	Revisar los expedientes antes de que se generen las reclamaciones. Realizar auditoría de medicamentos. Realizar monitoreo aleatorio a los PSJ de mayor consumo. Reforzar el área de reclamaciones y de asociaciones de servicios de salud.	Dirección Ejecutiva, Dirección de Servicios de Salud, Auditoría Médica y Salud de los Servicios de Salud.	1/12/2021	Humanos	Documentar con informes y procedimientos	
03	DAF	Diseñar estrategias para incrementar los recursos financieros de la entidad.	Pérdida de afiliados.	Económico y político	Migración de afiliados hacia otras ARS, Falta de acciones de afiliados. Falta de un plan estratégico de captación de nuevos afiliados.	3	3	Alta	Reducir el Riesgo	Los controles existentes, son efectivos	No se estableció un Plan preventivo al momento de iniciar la Ley 87-01 para evitar que la libre elección provocara fuga de nuestros afiliados.	Elaborar un Plan Estratégico para captar, recuperar y mantener los afiliados.	Departamento de Afiliación	1/12/2021	Humanos, Financieros, Material y Tecnológico	Documento del Plan de captación de afiliados, Reporte de la cartera	
04	DAF	Deficiencia en el ámbito de la seguridad y la salud.	Enfermedades, accidentes laborales y licencia no deseada	Entorno	Falta de acciones para la promoción y prevención de la salud y riesgos laborales en el área. Falta de acciones institucionales que mitiguen los riesgos profesionales que derivan deficiencias en la organización y la gestión del trabajo, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.	3	3	Alta	Evitar el Riesgo	Los controles existentes, son efectivos	Existencia de un Plan de Mitigación de riesgos que cubra los posibles accidentes y enfermedades laborales.	Elaboración de un Plan estratégico para controlar o prevenir los riesgos laborales.	Recursos Humanos y Planificación	1/12/2021	Humanos, Financieros, Material y Tecnológico	Matriz del Plan de seguridad y salud ocupacional	
05	Departamento de Comunicaciones	Mejorar en un 25% la imagen institucional de manera externa	Defensoro de la imagen institucional	Entorno	Los afiliados utilizan las redes sociales, como vehículo de escape para generar reacciones, a través de comentarios en las publicaciones que se postea la institución. Crisis institucional, noticias negativas de la institución	3	3	Alta	Reducir el Riesgo	No existen controles	inconformidad con atención y servicios generan hostilidad, esto influye a difundir mensajes negativos.	Elaborar planes de acción de respuesta específica a cada caso.	Encargado de Comunicación Responsable de RRSS	1/12/2021	Canales comunicacionales: redes sociales, whatsapp, correo electrónico, fotos, páginas Web.	Plan de Comunicaciones con acciones para manejo de posicionamiento institucional	

Tarea 6: Realizar la Carta Compromiso al Ciudadano.

Evidencia 1: Portada de carta compromiso al ciudadano en proceso.

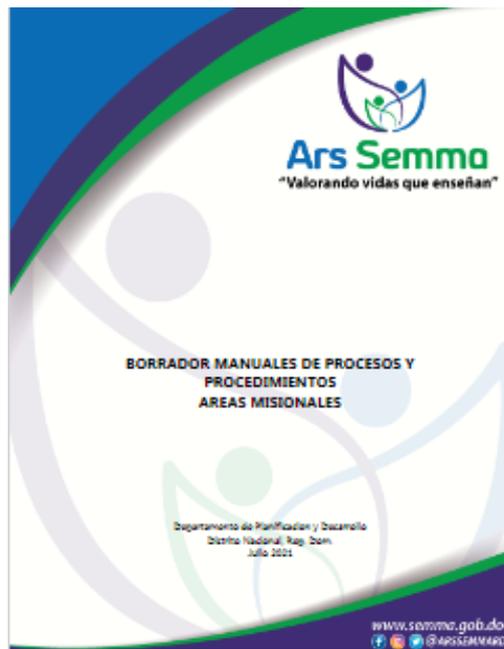


Evidencia 2: Cierre de asistencia técnica del MAP



Tarea 7: Realizar levantamientos y mejoras de los procesos institucionales.

Evidencia 1: Portada de Manuales misionales, actualmente nos encontramos documentados, levantando y mejorando los procesos de las áreas misionales.



Tarea 8: Realizar el manual de cargos en el cual se describan todos los perfiles de los puestos de la estructura orgánica.

Evidencia 1: Acuse de remisión al MAP del manual de cargos.



Tarea 9: Realizar la escala salarial.

Evidencia 1: Acuse de remisión de la escala salarial.


Ars Semma
"Valorando vidas que enseñan"

SEMMA-0442-2021
Santo Domingo, D.N.
28 de junio, 2021

Lic. **Dario Castillo Lugo**
Ministro del Ministerio de Administración Pública (MAP)
Su despacho.

Atención: Dirección de Análisis del Trabajo y Remuneraciones.

Distinguido Ministro de Administración Pública:

Luego de un cordial saludo, y con el propósito de dar cumplimiento con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), tenemos a bien someter la Escala Salarial aplicada en nuestra institución para fines de análisis y aprobación.

Esta escala ha sido actualizada tomando en cuenta nuestro Manual de Cargos que actualmente se encuentra en proceso de aprobación y la complejidad de algunos cargos.

Nos reiteramos a las ordenes ante cualquier información adicional,

Sin más por el momento.



Dra. Sonia Feliz Medrano
Directora Ejecutiva
SFL/EB

