



**"Año del Fomento de las Exportaciones"**

**Resolución Administrativa No. 119  
Que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Administradora  
de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA)**

**CONSIDERANDO:** Que la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA) está inmersa en un proceso de institucionalización y desarrollo de los subsistemas de gestión de la función pública.

**CONSIDERANDO:** Que el Manual de organización y funciones constituye una guía y una fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de la ARS SEMMA, puesto que es un instrumento técnico normativo que permite orientar y normar las actividades técnicas y administrativas del personal que conforma la institución, describiendo su accionar y funcionamiento.

**CONSIDERANDO:** Que el Manual de organización y funciones contiene detalles de la estructura organizativa: los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, el tipo de relaciones, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades de la institución.

**CONSIDERANDO:** Que la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros debe contar con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia sus funciones y asumir nuevos roles tendentes a la mejora continua del desarrollo organizacional de la institución.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero del 2008 que crea la Secretaría de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública, en su artículo 8, numeral 12 faculta a ese Ministerio, a evaluar y proponer las reformas de las estructuras orgánicas y funcionales de la Administración Pública. Asimismo, revisar y aprobar los manuales de procedimientos, organización y organigramas que eleven para su consideración los órganos y entidades de la Administración Pública.

**CONSIDERANDO:** Que uno de los elementos básicos para la aplicación y sostenibilidad del proceso de Reforma y Modernización del Estado y de su Administración Pública es la necesaria implantación de las normas reguladoras

**"Año del Fomento de las Exportaciones"**

de la Ley de Función Pública Núm.41-08, del 16 de enero del 2008, a fin de promover el fortalecimiento institucional, el desarrollo y motivación de sus recursos humanos, así como, la profesionalización de la Administración Pública.

**Vistas:**

- a) **La Constitución de la República Dominicana**, del 13 de junio de 2015
- b) **La Ley General de Educación No. 66-97**, promulgada el 15 de abril de 1997, que garantiza el derecho de todos los habitantes del país a la educación, y establece las condiciones necesarias para que el profesional docente alcance un nivel de vida digno.
- c) **Ley Núm. 126-01** del 26 de junio del 2001, mediante la cual se crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- d) **Ley Núm. 87-01** del 9 de mayo del 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- e) **La Ley General de Salud No.42-01**, del 8 de marzo de 2001.
- f) **Ley Núm. 340-06** del 18 agosto del 2006, Sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones en el Sector Público.
- g) **Ley Núm. 423-06** del 17 de noviembre del 2006, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público (Art. 31 párrafo I).
- h) **Ley Núm. 498-06** del 28 de diciembre de 2006, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.
- i) **Ley Núm. 05-07** del 08 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- j) **Ley Núm. 41-08** de Función Pública del 16 de enero de 2008, y que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública.
- k) **Ley Núm. 451-08** del 15 de octubre del 2008, que introduce modificaciones a la Ley General de Educación Núm. 66-97, promulgada el 15 de abril de 1997. (Artículo Núm.3, que modifica al artículo 162).
- l) **Ley Núm. 247-12** del 09 agosto de 2012, Orgánica de Administración Pública que concretiza los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, así como las normas relativas al ejercicio de la función administrativa por parte de los órganos y entes que conforman la Administración Pública del Estado.
- m) **El Decreto Núm. 2745** del 12 de febrero del 1985, que crea el Seguro Médico para Maestros (SEMMA), como un organismo adscrito a la

**"Año del Fomento de las Exportaciones"**

Secretaría de Estado de Educación y Bellas Artes, hoy Ministerio de Educación.

- n) Decreto Núm. 543-86, del 2 de julio del 1986, que establece el Reglamento para la aplicación del Decreto Núm. 2745 que crea el Seguro Médico para Maestros.
- o) Decreto Núm. 668-05 del 12 de diciembre de 2005, que declara de interés nacional la profesionalización de la función pública, y el diseño de estructuras homogéneas que sirvan de integración y coordinación transversales en las áreas responsables de las funciones jurídico-legales, administrativo-financieras, recursos humanos, información, estadísticas, planificación, coordinación y ejecución de proyectos de cooperación internacional y tecnología de la información y comunicación.
- p) El Decreto Núm. 523-09, que instituye el Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública, del 21 de julio de 2009.
- q) Decreto Núm. 527-09, del 21 de julio del 2009, que aprueba el Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial, de la Ley Núm. 41-08 de Función Pública.
- r) Resolución Núm. 05-09 del 4 de marzo del 2009, que modifica el Instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público aprobado mediante Resolución Núm. 78-06, del 23 de noviembre del 2009.
- s) **Decreto No.645-12 que establece el Reglamento Orgánico del Ministerio de Educación (deroga el Reglamento No. 396-00. G. O. No. 10698) del 15 de noviembre de 2012**

**En uso de nuestras facultades legales, dictamos la siguiente:**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SOBRE  
EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**ARTÍCULO 1:** Se aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA), con el objetivo de dotar a la Institución de un instrumento técnico de gestión que contribuya al fortalecimiento y desarrollo institucional.

**ARTÍCULO 2:** Conforme a la presente Resolución, se consiga anexo el Manual de Organización y Funciones, en el cual se detallan las funciones de todas las

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

VERSIÓN: I

CONTROL: PYD-MA-001-2018

FECHA: 12/02/2018

## Administradora de Riesgos de Salud para Maestros ARS SEMMA



Asesorado y revisado por:



**Ministerio de Administración Pública (MAP)**  
**Dirección de Diseño Organizacional**  
**Lic. Carmen A. Pujols**  
**Distrito Nacional, R. D.**  
**Febrero, 2018**

Elaborado por:

  
**Licda. Nuranni Reyes**  
Enc. Planificación y Desarrollo

Aprobado por:

  
**Dr. Enriquillo Matos**  
Director Ejecutivo



## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento técnico normativo que permite orientar y normar las actividades técnicas y administrativas del personal de la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA). En este se describe la Institución y su funcionamiento, con el detalle de la estructura organizativa, los niveles jerárquicos, las líneas de mando, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades que conforman la ARS SEMMA.

El Manual de Organización y Funciones es una herramienta básica de gestión, en la medida que pueda ser utilizado como instrumento para la evaluación del desempeño institucional, ya que las funciones descritas para cada una de las áreas o unidades orgánicas guardan correspondencia con la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la Institución.

Por tal razón, es que la institución debe velar por mantener actualizado el Manual de Organización y Funciones a la par de la Estructura Organizativa, en procura de adecuar los cambios a la dinámica organizacional, que con el mismo se minimizan los posibles conflictos de las áreas y aumenta la calidad y productividad de los servicios que brindamos.

**Dr. Enriquillo Matos**

Director Ejecutivo

## TABLA DE CONTENIDO

I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL.....	4
1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL. ....	4
1.2 ALCANCES .....	5
1.3 EDICIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	5
1.4 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL .....	5
1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS. ....	6
II. INFORMACIONES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.....	7
2.1. QUIENES SOMOS.....	7
2.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	7
2.3. MARCO LEGAL.....	8
III. ORGANIZACIÓN.....	10
3.1. NIVELES JERARQUICOS .....	10
3.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	10
IV. ORGANIGRAMA .....	12
V. FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS .....	13
VI. UNIDADES ASESORA Y CONSULTIVAS.....	16
VII. UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO .....	32
VIII. UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS .....	59

## I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

### 1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Ofrecer a todos los funcionarios y empleados de ARS SEMMA, un Manual de Organización y Funciones, que sirva como instrumento técnico, orientado a establecer e informar sobre las funciones de las diferentes unidades de la Institución.

#### **OBJETIVO ESPECIFICOS:**

- A. Dotar a la Dirección de la ARS SEMMA de un instrumento de gestión que permita sistematizar y homogeneizar la denominación, clasificación, nivel jerárquico, objetivo y base legal sobre la que se sustenta el desarrollo y cumplimiento de las funciones.
- B. Constituir un instrumento de organización administrativa que permita informar sobre la estructura organizacional.
- C. Contribuir al fortalecimiento y desarrollo institucional.
- D. Servir de referente para el establecimiento de indicadores de gestión y el peso de las unidades organizativas en el cumplimiento de la misión institucional.
- E. Facilitar el proceso de identificación y clasificación de la estructura de puestos de la Institución.

## 1.2 ALCANCE:

En el presente Manual de Organización y Funciones se describen las Unidades Organizativas que conforman la estructura formal de la institución.

## 1.3 EDICIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

El Manual de Organización y Funciones debe ser revisado cada vez que ocurra un cambio en la organización, para que refleje la realidad existente dentro de la misma.

La Dirección Ejecutiva delega en el Departamento de Planificación y Desarrollo, la distribución, edición y actualización del Manual e instruye a los responsables de las áreas la aplicación y fiel cumplimiento de las atribuciones que se presentan en este manual. Las solicitudes de cambios deberán ser presentadas formalmente por escrito.

Las propuestas y modificaciones a la estructura organizativa deberán ser sometidas a la consideración de la Dirección Ejecutiva y socializada con todos los Encargados de áreas, para su posterior sometimiento al Consejo de Directores del SEMMA. Deberá realizarse una revisión de la estructura organizativa según los plazos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a fin de adecuarla a la dinámica de crecimiento de la institución.

## 1.4 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.

Recibirán una copia completa del Manual:

- Dirección Ejecutiva
- Directores de las áreas.

Los Encargados (as) de unidades recibirán las descripciones específicas de su área.

## 1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

**Departamento:** Son unidades del nivel de dirección intermedia o de supervisión de operaciones. Su creación obedece a una división del trabajo por funciones, por producto, territorio, clientes, procesos, etc.

**Dirección de área:** Le corresponde el cuarto nivel jerárquico, subordinada a un Ministerio, Dirección General/Nacional u Oficina Nacional. Sus funciones son generalmente de tipo sustantivas y para áreas específicas. Tiene a su cargo la responsabilidad completa sobre uno o más de los resultados prioritarios que la institución debe producir para terceros.



**División:** Unidad de Nivel Jerárquico inmediatamente menor al departamento, especializada en determinada función o servicio de las asignadas al departamento, bajo la cual está subordinada.

**Funciones:** Conjunto de actividades afines y responsabilidades asignadas a una institución u área organizativa para desarrollar su misión, incluye, entre otras, la planeación, organización, coordinación, dirección y control.

**Nivel Desconcentrado:** Consiste en asignar a una unidad Administrativa, la ejecución de ciertas funciones y/o prestación de servicios, pudiendo ser a nivel local o nacional, cuya responsabilidad final le corresponde a otro superior.

**Nivel Directivo Máximo:** Es donde se establecen objetivos institucionales, políticas y estrategias de la Institución.

**Nivel Ejecutivo:** Es donde se aplican las políticas y se toman las decisiones para el funcionamiento de la entidad de acuerdo con los objetivos y estrategias definidas en el nivel máximo.

**Nivel Jerárquico:** Lugar que ocupa una unidad organizativa dentro de la cadena de mando establecida en una organización.

**Nivel Sustantivo u Operativo:** Es donde se ejecutan las operaciones de la Institución y se transforman las decisiones en bienes y/o servicios.

**Organigrama:** Gráfico de la estructura formal de una organización, el cual señala las diferentes unidades organizativas, jerarquía, relaciones y dependencia existente entre ellas.

**Organización:** Conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.

**Sección:** Unidad de Nivel Jerárquico inmediatamente menor a la División; especializado en determinada función o servicio de las asignadas a la Unidad bajo el cual está subordinada.

**Unidad Organizativa:** Es una parte de la estructura organizacional a la que se le asignan uno o varios objetivos, desagregados de los objetivos institucionales y funciones homogéneas y especializadas.

## II. INFORMACIONES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

### 2.1 QUIENES SOMOS:

La ARS SEMMA es la Administradora de Riesgos de Salud de los maestros activos, jubilados, pensionados, empleados administrativos y sus respectivos dependientes del Ministerio de Educación y sus dependencias, reconocida por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) de acuerdo al Reglamento que establece las normas para su funcionamiento.

### 2.2 MISIÓN

Somos la Administradora de Riesgos de Salud del sector educativo público dedicada a garantizar las atenciones de salud de manera oportuna, responsable y con vocación de servicio.

### VISIÓN

Ser reconocidos como la ARS de autogestión institucional más confiable del país por brindar a sus afiliados cuidados de salud con calidad y trato humano.

### VALORES INSTITUCIONALES

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

- **Honestidad.**
- **Respeto.**
- **Solidaridad.**
- **Responsabilidad.**
- **Transparencia.**
- **Vocación de Servicio.**

## 2.3 MARCO LEGAL:

1. **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).
2. **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).
3. **Ley No.87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)**, del 9 de mayo de 2001.
4. **Ley General de Salud No.42-01**, del 8 de marzo de 2001.
5. **Decreto No.639-03**, que establece el Reglamento del Estatuto Docente.
6. **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.
7. **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).

Como organización descentralizada del Estado, la ARS SEMMA, está sometida al cumplimiento de diferentes regulaciones que representan el marco legal y jurídico del Estado Dominicano y las cuales enumeramos a continuación:

No	Regulador	Siglas	Leyes y Decretos	Área Regulada
01	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	SISALRIL	87-01	Seguridad Social
02	Ministerio de Administración Pública	MAP	41-08 / 120-01/211-10	Función y Administración Pública / Ética del Servidor Público/Implementación del CAF y Carta Compromiso al Ciudadano
03	Dirección General de Compras y Contrataciones	DGDC	340-06 / 449-06 / 490-07	Compras y Contrataciones
04	Contraloría General de la República Dominicana	CGR	10-07 / 491-07	Controles Internos

05	Ministerio de Planificación, Economía y Desarrollo	MEPyD	498-06 / 496-06	Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública
06	Administración General de Bienes Nacionales	BN	1832	Bienes Públicos
07	Comisión Nacional de Ética y Combate a la Corrupción	CNECC	200-04	Acceso a la Información Pública
08	Cámara de Cuentas de La República Dominicana	CCRD	10-04	Fondos Públicos
09	Dirección General de Presupuesto	DIGEPRES	531 / 423-06	Presupuesto Nacional
10	Tesorería Nacional de la República Dominicana	TNRD	567-05	Programación Financiera Sector Público

### **III. ORGANIZACIÓN**

La Administradora de Riesgo de Salud del Seguro Médico para Maestros y Maestras de la República Dominicana (ARS-SEMMA), institución desconcentrada, adscrita al Ministerio de Educación, responsable de administrar el servicio de salud de los empleados activos, pensionados y jubilados del sistema educativo dominicano, coordinará sus acciones con el Ministro o Ministra de Educación, quien fungirá como Presidente de su Consejo de Administración.

#### **3.1 NIVELES JERÁRQUICOS**

- Consejo de Directores
- Dirección Ejecutiva
- Direcciones de Áreas
- Departamentos
- Divisiones
- Secciones

#### **3.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:**

##### **UNIDADES DE DIRECCIÓN**

Consejo de Directores de ARS SEMMA  
Dirección Ejecutiva

##### **UNIDADES ASESORAS Y CONSULTIVAS**

- Dirección Jurídica
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Planificación y Desarrollo:
  - División de Gestión de la Calidad
- División de Control Financiero
- Departamento de Comunicación
  - División de Relaciones Públicas
  - División de Imagen Institucional
- Oficina de Libre Acceso a la Información

##### **UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO**

- Dirección Administrativa Financiera, con:
  - Departamento Administrativo, con:
    - División de Compras y Contrataciones

- División de Servicios Generales
- Sección de Control de Activo Fijo
- Sección de Archivo y Correspondencia
- Departamento Financiero, con:
  - División de Contabilidad
  - División de Tesorería
  - División de Reclamaciones de Servicios de Salud
  - División de Cuentas por Pagar
  - Sección de Cuentas por Cobrar a los Afiliados
- Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación con
  - División de Desarrollo e Implementación de Sistemas
  - División de Administración de Servicios
  - División de Infraestructura y Redes

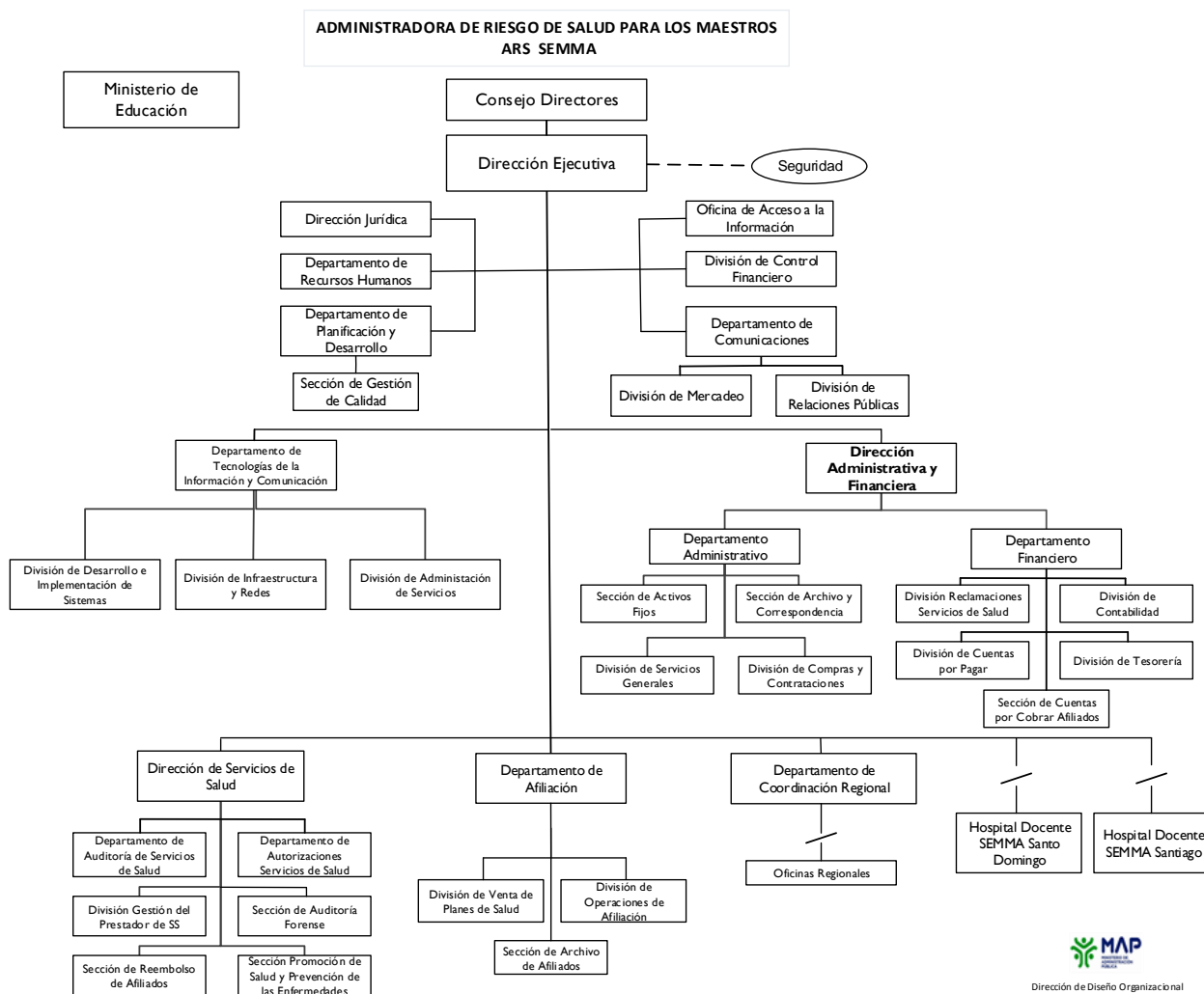
### **UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS**

- Dirección de Servicios de Salud, con:
  - Departamento de Autorizaciones de Servicios de Salud
  - Departamento de Auditoría de Servicios de Salud
  - División de Gestión del Prestador de Servicios de Salud
  - Sección de Reembolso
  - Sección de Promoción de Salud y Prevención de las Enfermedades
  - Sección de Auditoría Forense
- Departamento de Afiliación, con:
  - División de venta de Planes de Salud
  - División de Operaciones de Afiliación
  - Sección de Archivo de Afiliados
- Departamento de Coordinación Regional

### **UNIDADES DESCONCENTRADAS:**

- Hospitales Docentes SEMMA Santo Domingo y Santiago.

# IV Organigrama



## **V. FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS**



## Consejo de Directores

El Consejo de Directores es el máximo organismo de dirección, organización y administración de los planes y programas de la ARS SEMMA, así como el responsable de la formulación de la política general institucional.

El Consejo de Directores de la ARS SEMMA está integrado por:

- El Ministro de Educación, quien lo preside, pudiendo delegar en la persona que considere dicha función.
- El Asesor Médico del Poder Ejecutivo.
- Un representante de la organización magisterial mayoritaria.
- El director Ejecutivo de Instituto Nacional de Bienestar Magisterial.
- Un representante de la Cooperativa Nacional de Maestros.

### Atribuciones del Consejo de Directores

Las atribuciones del Consejo de Directores de la Administradora de Salud para Maestros (ARS SEMMA) son:

- Conocer de los informes de Rendición de Cuentas de Director Ejecutivo sobre la gestión, marcha y funcionamiento de la ARS.
- Conocer y aprobar la estructura organizativa de la ARS.
- Conocer y aprobar los Manuales Operativos, de Cargos, de Funciones, Políticas institucionales, etc., necesarios para el mejor funcionamiento de la ARS SEMMA.
- Conocer y aprobar los planes estratégicos y operativos de la ARS SEMMA.
- Aprobar el presupuesto general anual de la ARS, así como sus modificaciones.
- Conocer y aprobar la Memoria Anual de la ARS SEMMA presentada por el Director Ejecutivo a final de cada año.
- Conocer y aprobar los nombramientos de los Directores Generales de los hospitales propios, así como los Directores de áreas de la ARS, conforme a los criterios que establecidos.
- Recomendar al Poder Ejecutivo la legislación que fueren necesarias para el mejor funcionamiento de la Administradora de Salud para los Maestros (ARS SEMMA).
- Elevar, mediante terna, al Poder Ejecutivo su recomendación para el cargo de Director Ejecutivo, cuando sea pertinente.

## Dirección Ejecutiva

### Deberes y Atribuciones

La Dirección Ejecutiva es la responsable de la coordinación y dirección administrativa de la ARS SEMMA, la cual está presidida por un Director Ejecutivo, quien tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- Cumplir y hacer cumplir todos los reglamentos, resoluciones y demás disposiciones emanadas del Consejo de Directores.
- Ejercer la representación de la Institución ante el Ministerio de Educación y los organismos públicos y privados.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes, los reglamentos y disposiciones emanadas de los diversos organismos superiores.
- Coordinar todas las labores técnicas y administrativas de la institución.
- Presentar al Consejo de Directores los informes, documentos, planes elaborados y propuestos por las diferentes instancias de la ARS SEMMA.
- Aprobar y presentar las memorias de la ARS SEMMA.
- Presentar informes al Consejo de Directores, conforme a los procedimientos establecidos.
- Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades administrativas de la ARS SEMMA, conjuntamente con el área de Planificación y Desarrollo.
- Conocer y opinar sobre la formulación del presupuesto anual de la ARS SEMMA y hacer las recomendaciones de lugar.
- Resolver los asuntos que no estén expresamente atribuidos a otros organismos o funcionarios que le sean encomendados por el Ministerio de Educación (MINERD) y los demás que le señalen las Leyes, los Reglamentos, a través del Consejo de Directores.
- Autorizar la emisión de cheques, conforme a las políticas establecidas.
- Garantizar que los servicios que deben recibir los afiliados a la ARS SEMMA, sean de calidad adecuada.

## **VI. UNIDADES ASESORAS Y CONSULTIVAS**

DIRECCIÓN JURÍDICA			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Consultiva	El personal que la Integra	Dirección Ejecutiva	Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Asesorar en materia legal a funcionarios y empleados de la Institución, a fin de que las actividades se desarrollen de acuerdo a las normativas jurídicas vigentes y recomendar las medidas que sean necesarias para asegurar el buen funcionamiento legal de la Institución.

**Las funciones de la Dirección Jurídica son:**

- Asesorar a la Dirección Ejecutiva en asuntos legales relacionados con las leyes, decretos, ordenanzas, resoluciones, contratos y otros, en los cuales intervenga la Institución, así como representarla, ante organismos nacionales e internacionales, en asuntos legales.
- Asesorar, coordinar y supervisar la preparación y tramitación de los documentos legales de competencia de la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA).
- Recopilar y registrar todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que se relacionen con los departamentos de competencia de la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA).
- Examinar los documentos y actos relativos a los servicios que ofrece la Institución, a fin de que los mismos se ajusten a las disposiciones legales vigentes.
- Elaborar los contratos de servicios y de pagos a instituciones y personal que mantienen relaciones con la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA).
- Representar a la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARS SEMMA) ante cualquier controversia legal que pudiera surgir con respecto a las actividades que realiza la entidad.
- Cumplir con aquellas funciones acordes con su ámbito de competencia que no estén contempladas en el presente Reglamento, o que sean delegadas por el superior inmediato.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Consultiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección Ejecutiva	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** El Departamento de Recursos Humanos tiene a su cargo implementar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que garantice la existencia de empleados y funcionarios motivados, honestos e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos trazados por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Ley No. 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.

**Las funciones del Departamento de Recursos Humanos son:**

- Dirigir y coordinar los programas de administración de Recursos Humanos y realizar tareas afines según lo establecido en la Ley 41-08, sus Reglamentos de Aplicación y el presente Manual de Organización y Funciones.
- Dirigir, programar y ejecutar la aplicación, desarrollo y mejoramiento de los diferentes subsistemas y elementos de la gestión de Recursos Humanos de la institución, tales como: Evaluación del Desempeño, Reclutamiento y Selección, Relaciones Laborales, Beneficios Laborales, Capacitación y Desarrollo, Registro, Nómina de Personal, entre otros.
- Elaborar y proponer a la Dirección Ejecutiva los planes, estrategias y acciones relacionadas con la coordinación, gestión, supervisión y evaluación del personal de la Institución.
- Planificar estratégicamente las necesidades de Recursos Humanos a corto, mediano y largo plazo para el logro de los objetivos institucionales.
- Realizar el proceso de reclutamiento y selección de empleados, coordinando, programando y ejecutando concursos de oposición para cubrir cargos vacantes dentro de la Institución.
- Velar por el adiestramiento y capacitación del personal, coordinando actividades de educación y desarrollo con el INAP y otras entidades públicas y privadas, tomando en cuenta las brechas detectadas en las evaluaciones del desempeño del personal y los planes estratégicos de la ARS SEMMA.

- Programar, coordinar, dirigir y supervisar la ejecución de estudios de necesidad del personal, clasificación de cargos y otros de la ARS SEMMA.
- Programar, coordinar y supervisar las actividades de Evaluación de Desempeño de los empleados de la ARS SEMMA.
- Velar por la aplicación y el buen desempeño del Sistema de Seguridad Social, de acuerdo a lo establecido por la Ley No. 87-01.
- Desarrollar programas de compensaciones y beneficios laborales para los empleados, asimismo revisar y diseñar la estructura de la política salarial de la Institución, velando por la aplicación y cumplimiento de la misma.
- Realizar las nóminas de sueldos, beneficios y prestaciones al personal, así como todos los procesos que conllevan las mismas.
- Velar por la implantación, desarrollo y actualización de la base de datos de personal, utilizando como guía el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).
- Mantener el Registro y control del personal, así como los expedientes completos de los mismos.
- Velar por la correcta aplicación del régimen ético y disciplinario en toda la entidad, asesorando al Director Ejecutivo y encargados de las diferentes unidades organizativas en la aplicación de sanciones, medidas disciplinarias y demás procedimientos de personal.
- Contribuir al establecimiento del bienestar emocional y un buen clima laboral que permita el desarrollo normal del plan de trabajo anual y de la productividad de los empleados, mediante la solución oportuna de los conflictos laborales que se presenten.
- Desarrollar programas de motivación permanente dirigidos al personal, que contribuyan al fortalecimiento de la misión, visión, objetivos y valores de la ARS SEMMA.
- Cumplir con aquellas funciones acordes con su ámbito de competencia que no estén contempladas en el presente Reglamento, o que sean delegadas por el superior inmediato.

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Consultiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección Ejecutiva	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Asesorar en materia de políticas, planes, programas y proyectos a ser desarrollados por la institución y efectuar su evaluación periódica. Él mismo tiene relaciones de coordinación interna con las todas unidades de la ARS SEMMA y externas con las instituciones públicas y privadas vinculadas a la ARS.

**Las funciones del Departamento de Planificación y Desarrollo son:**

- Coordinar y elaborar los planes estratégicos y operativos anuales de la institución en base a las normas, instructivos, procedimientos y metodologías definidas.
- Coordinar la elaboración, actualización y divulgación de las políticas y procedimientos.
- Formular los planes, programas y proyectos de desarrollo institucional y evaluar su ejecución, así como realizar los estudios necesarios que contribuyan a la modernización administrativa de la ARS SEMMA.
- Colaborar en el proceso de formulación de proyectos que surjan como resultado de las relaciones institucionales con otros organismos a nivel local e internacional.
- Evaluar el impacto logrado en el cumplimiento de las políticas y planes institucionales a través de la ejecución de los programas y proyectos.
- Diseñar y aplicar un sistema de planificación estratégica que permita identificar los perfiles de nuevos proyectos y proponer los cambios que sean necesarios en los existentes.
- Asesorar a todas las unidades en la formulación de los planes, programas y proyectos a ser desarrollados por la Institución.
- Colaborar en la elaboración, actualización, monitoreo y seguimiento de los indicadores de gestión y desempeño institucional.
- Colaborar en la formulación del presupuesto anual de la ARS SEMMA, como expresión financiera de los proyectos de desarrollo y dar seguimiento a la ejecución.

- Establecer los canales de comunicación que permitan el flujo de las informaciones a través de todos los niveles de la Institución, en el proceso de elaboración y formulación de los programas y proyectos institucionales.
- Elaborar e implementar medidas de modernización administrativa en la organización, sistema de calidad y procedimientos de trabajo.
- Preparar propuestas de revisión de estructuras organizativas y de reingeniería de procesos para optimizar la gestión de la institución.
- Colaborar en los procesos de elaboración y actualización de manuales, políticas, normas y procedimientos de la entidad.
- Diseñar y establecer los perfiles de las relaciones y alianzas interinstitucionales y articular los convenios de trabajo conjunto para el desarrollo de proyectos.
- Recibir, de todas las unidades y departamentos, las informaciones necesarias para la formulación del presupuesto, la memoria anual y el plan general de trabajo de la ARS SEMMA.
- Supervisar el diseño y mejoramiento de los formularios utilizados en las actividades y operaciones administrativas de la institución y/o evaluar modificaciones de otras áreas.
- Dar seguimiento y monitorear indicadores que permitan evaluar los resultados de los planes estratégicos y operativos de la institución.
- Impulsar, fortalecer y desarrollar planes y estrategias de calidad a lo interno de la institución.
- Velar por la recolección y actualización de los datos estadísticos que sirvan de soporte a la formulación de planes para la toma de decisiones en la institución.
- Cumplir con aquellas funciones acordes con su ámbito de competencia que no estén contempladas en el presente Reglamento, o que sean delegadas por el superior inmediato.
- Preparar propuestas de revisión de estructuras organizativas y de reingeniería de procesos para optimizar la gestión de la institución en el marco de las responsabilidades asignadas a la misma, en coordinación con el área de Recursos Humanos.



SECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Consultiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Departamento de Planificación y Desarrollo	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es la responsable de promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la organización, así como de planes de mejora y cualquier otra herramienta que contribuya a la mejora continua de la gestión institucional y de los servicios que se ofrecen a los usuarios.

**Las Funciones de la Sección de la Gestión de Calidad son:**

- Asegurar que se establezcan, implementen y se sustenten los procesos necesarios para la operatividad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Monitorear y reportar la efectividad del Sistema de Calidad, a través del seguimiento a su ejecución y mantenimiento.
- Mantener informada al Departamento de Planificación y Desarrollo sobre el cumplimiento de los objetivos e indicadores, desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001: 2015 y del SGC implementado en base a esta, así como promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Organización.
- Mantener informado a todo el personal sobre los cambios, correcciones o actualizaciones del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Coordinar la programación, planificación y realización de las auditorías internas y externas al SGC.
- Mantener registro de las no conformidades detectadas, determinando la pertinencia o no de las acciones correctivas, preventivas.
- Proponer y coordinar con la unidad de RRHH cualquier capacitación dirigida al personal de la organización relacionada con la mejora continua del SGC.
- Evaluar y canalizar las propuestas de mejoras de los procesos.

- Revisar, registrar y cuando sea pertinente autorizar los cambios en todos los documentos Codificados en el SGC, a fin de mantener la coherencia del sistema y la certificación de calidad obtenida.
- Coordinar con todas las unidades de la Institución las acciones de mejora institucional en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Velar por la seguridad y continua actualización de los documentos del SGC, tanto en su formato físico como digital.
- Coordinar el proceso de autodiagnóstico CAF institucional y participación en el Premio Nacional a la Calidad.
- Coordinar la formación y funcionamiento de Equipos y/o Comités de Calidad Internos, asesorándolos en su metodología de trabajo, para el logro de objetivos particulares en su conformación.
- Acompañar a las diferentes áreas de la Institución en los diferentes aspectos relacionados con la implantación de instrumentos que apoyen la gestión de la calidad, tales como: detección de áreas de mejora, medición de indicadores internos, esbozo de proyectos de mejora, entre otros.
- Diseñar, aplicar periódicamente y dar seguimiento a instrumentos de medición (encuestas, buzones, grupos focales, entre otros), a fin de conocer los niveles de satisfacción de los clientes/usuarios, internos y externos con los servicios que se les ofrecen, presentando a toda la institución, las informaciones emanadas de estos, de manera que puedan ser utilizados para fundamentar la toma de decisiones.
- Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Consultiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección Ejecutiva	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es la unidad encargada de crear y mantener una imagen de calidad institucional frente a sus públicos internos y externos, mediante la información oportuna, necesaria y confiable de las diferentes actividades y eventos que realiza la Institución, y la divulgación de todo el material de interés a los objetivos de la ARS SEMMA.

**Las funciones del Departamento de Comunicaciones son:**

- Dar a conocer las políticas, objetivos, misión, visión y valores en los cuales se fundamenta la ARS SEMMA. Difundir los planes, proyectos, programas, eventos y actividades a ser desarrollados por la Institución.
- Divulgar las informaciones a lo interno de la institución.
- Elaborar y coordinar la ejecución el plan de trabajo de su dependencia, acorde con el Plan Estratégico Institucional.
- Mantener permanentemente buenas relaciones con los diferentes medios de comunicación nacional e internacional, y satisfacer las necesidades de información de los mismos.
- Diseñar y desarrollar las estrategias de comunicación necesarias para incrementar la presencia pública de las acciones y actividades dela ARS SEMMA.
- Diseñar estrategias de seguimiento y fortalecimiento de las relaciones institucionales con los medios de comunicación.
- Mantener informada a la Dirección Ejecutiva de las publicaciones, y actos públicos relacionados con las áreas de competencia de la Institución y emitir opinión al respecto.
- Recibir y atender a los representantes de medios de comunicación social y suministrar las informaciones solicitadas previa autorización de la Dirección Ejecutiva.
- Mejorar los canales de información y comunicación institucional, a fin de mantener un clima interno favorable, y proyectado hacia el exterior en las relaciones dela ARS SEMMA y sus clientes internos y externos.

- Realizar la publicación y difusión de boletines, brochure, manuales, documentos y obras relacionados con los fines de la Institución.
- Presentar las informaciones básicas del área para la formulación y preparación del presupuesto de la Institución.
- Presentar los proyectos de trabajo a ser desarrollados por el Departamento, conforme al Plan Estratégico Institucional.
- Cumplir con aquellas funciones acordes con su ámbito de competencia que no estén contempladas en el presente Reglamento o que les sean delegadas por la Dirección Ejecutiva del Instituto.

DIVISIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Consultiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Depto. de Comunicaciones	<b>Coordinación:</b>  Depto. de Comunicaciones

**Objetivo General:** Divulgación de información y realización de las publicaciones de las actividades y eventos que realiza la institución.

**Las funciones de la División de Relaciones Públicas:**

- Diseñar y evaluar las políticas, planes y estrategia de comunicación de la institución, en coordinación con la Dirección Ejecutiva.
- Coordinar las actividades con los medios de comunicación.
- Elaborar las de notas de prensa a ser difundidas en los medios de comunicación sobre informaciones y actividades de la institución.
- Dirigir y coordinar la organización de ruedas de prensa, de eventos sociales, conferencias.
- Velar porque el suministro de información a los medios de comunicación se realice de acuerdo a las normas establecidas.
- Asegurar y supervisar la elaboración de síntesis con las publicaciones de los diferentes medios de comunicación de interés para la institución y/o sus funcionarios.
- Mantener una hemeroteca, videoteca, audioteca y sistemas virtuales de consulta, relativo a los asuntos de interés institucionales.
- Coordinar con las áreas pertinentes lo relativo a las informaciones de interés a ser divulgadas en el portal web institucional, el mural informativo, los brochures, en las redes sociales y en cualquier otro esfuerzo web.
- Asesorar a la Dirección Ejecutiva sobre la aplicación de acciones y tácticas que respondan a la política comunicacional.
- Proponer acciones para tener participación en las redes sociales.

DIVISIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y PUBLICIDAD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Consultiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Depto. de Comunicaciones	<b>Coordinación:</b>  Depto. de Comunicaciones

**Objetivo General:** Realizar las labores de coordinación y fomento para proyectar la imagen institucional ante el magisterio nacional y la sociedad.

### Las funciones de la División de Imagen Institucional y Publicidad

- Formular estrategias de difusión y publicidad para potenciar la imagen institucional y mejorar el posicionamiento de la ARS SEMMA en ámbito de los servicios de salud.
- Dirigir todas las actividades relacionadas con la proyección de la imagen institucional.
- Diseñar, dirigir y supervisar los planes y estrategias de difusión y publicación, que fortalezcan la imagen de la institución.
- Diseñar, proponer e implementar todo tipo de impresos, campañas, programas, avisos y spots publicitarios que se realicen por encargo de la Institución.
- Supervisar el uso adecuado del logotipo institucional.
- Velar por cumplimiento de las líneas estrategias establecidas en toda la institución.
- Dirigir y coordinar las actividades del personal a su cargo.

DIVISIÓN DE CONTROL FINANCIERO			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>	<b>Estructura Orgánica:</b>	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>	<b>Coordinación:</b>
Consultiva	El personal que la Integra	Dirección Ejecutiva	Todas las unidades internas.

**Objetivo General:** Mantener el Sistema de Control Interno Institucional a través de la protección de los activos y la evaluación de los procesos que involucran los recursos financieros de la institución, recomendando las mejores prácticas para el beneficio de la institución y el cumplimiento razonable de las legislaciones y normativas establecidas para cada proceso.

**Las funciones de la División de Control Financiero son:**

- Realizar labores de revisión y auditorías operativas, financieras y de sistemas, verificando el cumplimiento de los controles, procedimientos y políticas institucionales.
- Revisar que los pagos a emitir cumplan con los procedimientos establecidos, con las leyes y con las normas correspondientes.
- Revisar las políticas y procedimientos vigentes para asegurar el cumplimiento del Control Interno en todas las áreas y procesos de la ARS SEMMA.
- Auditar todos los documentos que estén relacionados con desembolsos e ingreso de efectivo.
- Realizar labores de auditoría a los procesos operativos, contables y administrativos de la ARS SEMMA.
- Coordinar y supervisar el diseño y elaboración de informes y reportes para registrar las observaciones y recomendaciones resultantes de las auditorías externas y recomendar acciones correctivas y preventivas.
- Revisar mensualmente todas las Conciliaciones Bancarias de la Institución.
- Realizar arquezos periódicos a las Cajas Chicas y a los demás fondos de la institución.
- Hacer revisiones aleatorias a las cuentas por pagar y cobrar de la institución.
- Revisar los Estados Financieros de la Institución, antes de ser remitidos a la SISALRIL.
- Revisar los Estados Financieros consolidados en los que se incluyen las informaciones financieras de la ARS y sus hospitales.

- Apoyar al Departamento de Planificación y Desarrollo para que la ARS SEMMA cumpla con la Ley Núm. 10-07, que establece el Sistema Nacional de Control Interno y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato



OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Consultiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección Ejecutiva	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades internas.

**Objetivo General:** Proporcionar toda información pública que genere la gestión de la ARS SEMMA, de manera completa, veraz, adecuada y oportuna requerida por la Sociedad Civil y otros organismos y entidades estatales y privadas.

**Las funciones de la Oficina de Libre Acceso a la Información son:**

- Recolectar, sistematizar y difundir la información pública citada en el Capítulo IV del Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Núm. 200-04.
- Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- Auxiliar a los ciudadanos en el llenado de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientar a los solicitantes respecto de otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan.
- Realizar los trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada.
- Efectuar las notificaciones a los solicitantes.
- Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.
- Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos.
- Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.
- Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en Internet como en un lugar visible en sus instalaciones, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
- Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.
- Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga información parcialmente reservada. Las tachas se harán

bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, institución o entidad.

- Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre la institución y los particulares.

## **VII. UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO**

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>	<b>Estructura Orgánica:</b>	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>	<b>Coordinación:</b>
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Dirección Ejecutiva	Todas las unidades de la Institución

**Objetivo General:** La Dirección Administrativa Financiera es la responsable de los asuntos administrativos y de apoyo de la ARS SEMMA. Depende de la Dirección Ejecutiva, desarrolla relaciones de coordinación interna con todas las unidades orgánicas de la Institución y de coordinación externa con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, con las diferentes dependencias del Ministerio de Educación, con proveedores de servicios de salud, entre otros.

**Las funciones de la Dirección Administrativa y Financiera son:**

- Proponer a la Dirección Ejecutiva las políticas financieras de la Institución.
- Analizar los estados financieros e informaciones financieras de la ARS SEMMA, incluyendo sus dos hospitales, para emitir informes a la Dirección Ejecutiva con las recomendaciones de lugar.
- Realizar estudios de suficiencia técnica y financiera a los Planes Alternativos de Salud que deben ser sometidos a la SISALRIL para su revisión y aprobación.
- Realizar periódicamente análisis de siniestralidad a todos los planes de salud que ofrece la ARS SEMMA.
- Aprobar conjuntamente con la Máxima Autoridad, los compromisos y libramientos correspondientes a los recursos presupuestarios, fondos reponibles y recursos extra-presupuestario.
- Emitir conjuntamente con el Director Ejecutivo los pagos electrónicos de nóminas, bonos, horas extras, etc.
- Firmar conjuntamente con el Director Ejecutivo los cheques emitidos en la institución.
- Velar para que se ofrezcan oportunamente los recursos financieros presupuestados y todos los servicios de apoyo logístico requeridos por las unidades orgánicas de la Institución, que ayuden al logro de los objetivos propuestos.

- Supervisar y controlar la ejecución del presupuesto, velando por la adecuada ejecución presupuestaria de todas las operaciones y transacciones contables y financieras que se generen.
- Garantizar el cumplimiento de los procesos de adquisición, distribución y conservación de los equipos, maquinarias, materiales de oficinas y bienes diversos.
- Velar porque los registros contables se realicen conforme con las normas, reglamentos y principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Establecer un adecuado sistema de registro, control y distribución de la correspondencia que se genera o ingresa a la Institución.
- Garantizar el diseño e implantación de un sistema de archivo ágil y funcional, que responda a las necesidades de la Institución.
- Velar por el cumplimiento de las tareas de limpieza, mantenimiento y custodia de las instalaciones físicas y equipos.
- Supervisar y coordinar la realización del inventario periódico del material gastable, equipos, mobiliarios y activo fijo del Instituto.
- Cumplir con el pago de las obligaciones contraídas por la Institución para que sea efectuado con puntualidad, así como también el salario correspondiente a los empleados.
- Supervisar la elaboración de las nóminas de pagos del personal, así como también autorizar las solicitudes de cheques para los pagos de cuentas contraídas por la Institución.
- Mantener el debido control y mantenimiento de los vehículos al servicio de la Institución.
- Diseñar, elaborar y ejecutar un sistema para el suministro del combustible, en el uso de los vehículos de la Institución.
- Elaborar y presentar al departamento de Planificación las informaciones de la Ejecución Presupuestaria para la verificación y cumplimiento de metas, según la planificación.
- Coordinar con el departamento de Planificación la formulación y preparación del presupuesto de la Institución de acuerdo a la planificación estratégica.
- Desarrollar el Plan de Trabajo de la Dirección según los lineamientos del Plan Estratégico de la Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros (ARS SEMMA).
- Elaborar y presentar un informe anual de la Dirección a la Dirección Ejecutiva sobre los aspectos administrativos y financieros relevantes.
- Cumplir con aquellas funciones acordes con su ámbito de competencias no contempladas en el presente Manual, que le sean delegadas por la autoridad inmediata.

**Las instancias que forman parte y dependen de la Dirección Administrativa Financiera son:**

a) Departamento Financiero con:

1. División de Reclamaciones de Servicios de Salud
2. División de Contabilidad
3. División de Cuentas por Pagar
4. División de Tesorería
5. Sección de Cuentas por Cobrar a Afiliados

b) Departamento Administrativo con:

1. División de Compras y Contrataciones
2. División de Servicios Generales
3. Sección de Archivo y Correspondencia
4. Sección de Activos Fijos

DEPARTAMENTO FINANCIERO			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Dirección Administrativa Financiera	Todas las unidades administrativas financieras

**Objetivo General:** El Departamento Financiero es el encargado de programar, administrar y supervisar el uso y distribución de los recursos financieros, velando por su eficiente registro contable, según establecen las normas trazadas para los órganos rectores.

**Las funciones del Departamento Financiero son:**

- Aplicar las políticas relacionadas con los recursos financieros de la institución.
- Coordinar las actividades de las áreas bajo su dependencia.
- Coordinar la realización de los estados financieros e informaciones financieras de la ARS SEMMA.
- Supervisar los registros contables y presupuestarios de la institución, velando por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que rigen la materia.
- Revisar y aprobar las programaciones de pagos a prestadores de servicios de salud, emitidas por la División de Cuentas Por Pagar.
- Realizar programaciones de recursos para cubrir las inversiones, los gastos administrativos y los costos de salud.
- Realizar y tramitar a la Dirección Administrativa y Financiera (DAF) las conciliaciones, transferencias y demás operaciones necesarias, para garantizar la administración de los recursos disponibles.
- Presentar informes mensuales y periódicos sobre resultados de la gestión financiera institucional.
- Preparar las estrategias, normas y procedimientos para administrar los fondos asignados a la institución, en función de los objetivos y políticas que se hayan establecido.
- Velar por la elaboración, control y registro de cheques y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución.

- Firmar las órdenes de compras, las solicitudes de pagos, los expedientes de reclamaciones de servicios de salud, entre otros documentos.
- Coordinar los procesos de pagos a proveedores, suplidores u otros a los cuales se les haya generado un contrato o compromiso de pago, previa verificación del cumplimiento de las normas y procesos establecidos, como un efectivo control interno.
- Cumplir con aquellas funciones acordes con su ámbito de competencias no contempladas en el presente Manual, que le sean delegadas por la autoridad inmediata.



DIVISIÓN DE RECLAMACIONES DE SERVICIOS DE SALUD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Apoyo Administrativo	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Departamento Financiero	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades administrativas financieras y de Servicios de Salud

**Objetivo General:** Es la responsable de validar, revisar y liquidar las reclamaciones de pago por los servicios de salud brindado a los afiliados de la entidad, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos en la ARS SEMMA.

**Las funciones de la División de Reclamaciones de Servicios de Salud son:**

- Realizar la recepción de facturas de los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
- Revisar, validar y liquidar las reclamaciones de servicios de salud solicitadas para pago por los diferentes PSS.
- Dar informaciones a las PSS en los temas de su competencia.
- Notificar a los PSS correcciones de los Comprobantes Fiscales cuando el caso lo requiera.
- Solicitar a los prestadores Notas de Créditos/Débitos, soportes o cualquier otra inconsistencia que presenten las reclamaciones al momento de ser liquidadas.
- Notificar a los PSS las diferencias entre la factura y las reclamaciones de servicios de salud para realizar los ajustes de lugar.
- Solicitar auditoría e informe médico al Departamento de Auditoría de Servicios de Salud en lo concerniente a los de servicios de Odontología y Alto Costos para anexar a las reclamaciones de pago.
- Informar y tramitar a la Sección de Auditoría Forense las reclamaciones con posibles fraudes detectados al momento de ser liquidadas para tramitar los pagos, para su análisis y recomendaciones
- Dar seguimiento a las reclamaciones devueltas con retorno a los prestadores.
- Participar en el proceso de inducción en la contratación de nuevos prestadores.
- Realizar conciliaciones con los prestadores por reclamo de ajustes y glosas a las reclamaciones.

- Documentar las reclamaciones por material de osteosíntesis pagadas para trámite de reembolso a los afiliados de la ARS.
- Relacionar y entregar reclamaciones liquidadas al Departamento de Control Financiero para tramitar pago a prestadores.
- Cumplir con aquellas funciones relacionadas con su ámbito de competencia, no contempladas en el presente Reglamento que les sean delegadas por la autoridad inmediata.

DIVISIÓN DE CONTABILIDAD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>	<b>Estructura Orgánica:</b>	<b>Relaciones</b>	
		Apoyo Administrativo	El personal que la Integra

**Objetivo General:** Es la encargada mantener registro y control contable de todas las transacciones económicas y financieras de la Institución mediante la aplicación de normas establecidas.

**Las funciones de la División de Contabilidad son:**

- Llevar registro y control contable de todos los ingresos, egresos, cuentas por pagar y todas las demás operaciones contables.
- Implementar y ejecutar un sistema de contabilidad que cumpla con las normas y principios de contabilidad legalmente aceptados.
- Revisar, analizar y registrar documentos de compromisos de pagos de la ARS SEMMA, preparados por la División de Tesorería.
- Tramitar las solicitudes de pagos a proveedores, hospitales propios, sueldo de los empleados y otras.
- Preparar las entradas de Diario debidamente soportadas y firmadas por el Departamento de Control Financiero y custodiar sus soportes.
- Realizar el reintegro de cheques anulados y/o no retirados por los beneficiarios.
- Validar el registro y control de los activos fijos, sus movimientos de traslado o descargo.
- Preparar los estados financieros y presupuestarios que reflejan la situación financiera de la Institución.
- Mantener actualizado el catálogo de cuentas de acuerdo a los requerimientos de la SISALRIL.
- Validar los reportes y registros de reserva técnica.
- Preparar y validar la relación de las retenciones mensuales de impuestos.
- Registrar la cuenta por cobrar a los hospitales propios, para el pago de sus impuestos.
- Registrar de los intereses ganados en certificados financieros.

- Validar el formulario 615, sobre Información de pago reclamaciones de gastos de Salud
- Generar el balance de comprobación (E0 5)
- Comparar y validar los esquemas contables.
- Cumplir con aquellas funciones, acordes con su ámbito de competencia, no contempladas en el presente reglamento que le sean delegadas por la autoridad inmediata.

DIVISIÓN DE CUENTAS POR PAGAR			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Apoyo Administrativo	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Departamento Financiero	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades administrativas financiera

**Objetivo General:** La División de Cuentas por Pagar es el unidad, encargada Gestionar los pagos de los prestadores y suplidores, acreedores, de servicios de manera oportuna y mantener actualizado los informes de los pagos pendientes de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos en la institución.

**Las funciones de la División de Cuentas por Pagar son:**

- Analizar las facturas adeudadas informando al Departamento Financiero la situación de las deudas registrada en la institución.
- Dar seguimientos a todos los compromisos por pagar de la institución.
- Emitir cartas de retención de impuestos.
- Dar seguimientos al proceso de pago conjuntamente con la División de Reclamaciones de Servicios de Salud, Tesorería y el Departamento de Control Financiero.
- Informar al Departamento Financiero el estado del desarrollo de las programaciones de pago a prestadores, suplidores y otros.
- Confirmación de saldo que solicitan los prestadores, suplidores, otros a sus auditores independientes.
- Asistir al prestador y suplidor según requerimientos.
- Firmar todas las solicitudes de cheques.
- Realizar las solicitudes de pago de prestadores y dar seguimientos a las solicitudes de suplidores.
- Cumplir con aquellas funciones, acordes con su ámbito de competencia, no contempladas en el presente reglamento que le sean delegadas por la autoridad inmediata.

DIVISIÓN DE TESORERÍA			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>	<b>Estructura Orgánica:</b>	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>	<b>Coordinación:</b>
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Departamento Financiero	Todas las unidades administrativas financiera

**Objetivo General:** La División de Tesorería es de apoyo administrativo. Es la responsable de emitir los diferentes pagos y custodiar los fondos de la Institución, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos en la ARS SEMMA.

**Las funciones de la División de Tesorería son:**

- Elaborar solicitudes de cheques.
- Digitar e imprimir cheques de pagos institucionales.
- Recibir y enviar lotes de cheques y transferencias
- Entregar cheques, verificando la identidad del beneficiario y su representante legal, previa firma de recibido conforme.
- Entregar cheques por descargo y finiquito legal
- Confirmar los cheques al banco de Reservas.
- Preparar informes de disponibilidad bancaria para el Departamento Financiero.
- Supervisar y coordinar las operaciones del área de caja.
- Emitir recibo de ingresos.
- Realizar el reporte Diario de ingresos.
- Custodiar la caja fuerte institucional.
- Preparar y enviar los depósitos bancarios.
- Realizar las solicitudes de transferencias bancarias.
- Enviar a la División de Contabilidad los cheques que tengan seis (6) meses de confeccionados y no retirados para realizar el reintegro del mismo, de acuerdo a las normativas institucionales.
- Realizar el pago de impuestos y servicios, así como las retenciones de impuestos.
- Sellar todos los soportes de cheques y transferencias que se van archivar con el sello de pagado.
- Cumplir con aquellas funciones, acordes con su ámbito de competencia, no contempladas en el presente reglamento que le sean delegadas por la autoridad inmediata.

SECCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR AL AFILIADO			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Departamento Financiero	Todas las unidades administrativas financiera

**Objetivo General:** La Sección de Cuentas por Cobrar al Afiliado es la responsable de realizar la autorización, reducción, revisión y análisis de los descuentos de los afiliados de los distintos Planes Alternativos de Salud.

**La Sección Cuentas por Cobrar al Afiliado son:**

- Autorización, Reducción, Remoción, revisión y análisis de descuento de los distintos planes alternativos de salud.
- Recibir y cargar los archivos de los descuentos aplicados a los afiliados.
- Generar los archivos de novedades para su aplicación
- Revisar y analizar los reportes de descuentos del sistema de análisis financiero para evitar cobros indebidos.
- Mantener actualizada las novedades de los descuentos de los afiliados empleados de la ARS, hospitales propios y las instituciones que sirven como agente de retención a la Ars Semma.
- Gestionar los reembolsos por concepto de descuento indebido.
- Emitir las notas de débitos y créditos a través del sistema de información gerencial por sobrantes o descuentos incompletos no aplicados.
- Verificar los núcleos familiares que les corresponden el beneficio del Plan de Dependientes de Titulares Fallecidos en caso de fallecimiento del titular.
- Emisión de facturas de los Planes Alternativos de Salud, de acuerdo al procedimiento para regular el cobro de estos planes por ventanilla, transferencias o depósitos bancarios a instituciones no relacionadas nominalmente a la institución.
- Gestionar las emisiones de cobros de los recursos correspondientes a los aportes y retenciones de los Planes Alternativos de Salud de los afiliados, a través de las instituciones que sirven como agente de retención de esta entidad.
- Gestionar los libramientos, de las instituciones afiliadas a la red de la ARS.

- Realizar las conciliaciones de los ingresos por Planes Alternativos de Salud generados y aplicados en el sistema de análisis financieros.
- Tramitar informaciones generales sobre actualización de descuentos de los distintos planes alternativos de salud.
- Atención personalizada y vía telefónica a los afiliados.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>	<b>Estructura Orgánica:</b>	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>	<b>Coordinación:</b>
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Dirección Administrativa Financiera	Todas las unidades administrativas financieras

**Objetivo General:** Planificar, organizar, supervisar y controlar las actividades administrativas de la institución.

**Las funciones Principales del Departamento Administrativo son:**

- Aplicar las políticas relacionadas con los aspectos administrativos y manejo del fondo destinado a operativos, tomando en consideración las directrices trazadas por la Dirección Ejecutiva.
- Autorizar las solicitudes para la elaboración de los cheques y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución.
- Programar y supervisar la ejecución de las operaciones de compras y contrataciones de bienes y servicios, velando porque se cumplan las normas fijadas por la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones en su condición de órgano rector.
- Velar por el buen estado y el mantenimiento de la planta física, higiene, mobiliarios y equipos, así como lo relativo al suministro oportuno de materiales y servicios de transportación a los empleados de la institución.
- Garantizar un adecuado control del sistema de inventario y activo fijo de la institución.
- Velar porque el manejo de la caja chica asignada al área se realice de acuerdo a las normas establecidas.
- Velar por que se cumpla con los procedimientos establecidos en el proceso de reproducción de documentos diversos a las diferentes unidades que lo requieran.

DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Departamento Administrativo	Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Garantizar que las actividades de compra y contrataciones de materiales, servicios, mobiliarios y equipos para la Institución, cumplan con los requerimientos de la Ley No. 340-06.

**Las funciones de la División de Compras y Contrataciones son:**

- Garantizar que la adquisición de bienes, obras, servicios y contrataciones requeridos por la institución, se realicen de acuerdo a lo establecido en la Ley de Compras.
- Coordinar y supervisar las solicitudes requisición de compras de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Coordinar y supervisar el proceso de cotización de bienes y servicios solicitados por las diferentes unidades de la institución.
- Garantizar la elaboración de las órdenes de compras o servicios para la adquisición de bienes y servicios para la Institución.
- Garantizar y mantener una lista de proveedores y suplidores de bienes y servicios.
- Garantizar y mantener actualizado el registro de pago de las obligaciones contraídas por la Institución.
- Velar porque las compras realizadas sean recibidas en el Almacén según especificaciones y cantidades solicitadas, para su debido registro de entrada.
- Participar en la elaboración del presupuesto anual de compras de la Institución, según los planes y programas a desarrollar.
- Participar en la Comisión de Compras como está establecido en la Ley No. 340-06, de Compras y Contrataciones.

DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Departamento Administrativo	Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es la responsable del buen estado, mantenimiento, higiene, limpieza, ornato y seguridad de la planta física, áreas verdes, mobiliario y equipos de la institución; así como ofrecer el suministro oportuno de materiales gastables y servicios de transportación.

**Las funciones de la División de Servicios Generales son:**

- Coordinar y supervisar las labores de mantenimiento y limpieza de la planta física donde está alojada la institución.
- Supervisar los trabajos de: carpintería, plomería, electricidad y otros que se realicen en la institución.
- Garantizar el mantenimiento y limpieza a los equipos y mobiliarios de la Institución, supervisando la limpieza de los baños, oficinas, pisos, paredes, puertas, ventanas y de todo el entorno de la Institución.
- Colaboración en la logística y aprovisionamiento de los eventos institucionales, en lo referente a conserjería, mayordomía e instalaciones de mobiliario y condiciones ambientales.
- Garantizar el buen mantenimiento preventivo y/o correctivo, reparación y limpieza de los equipos de refrigeración, instalaciones sanitarias, plomería, equipos de oficina, líneas eléctricas y apoyo en los trabajos de cableados y redes de comunicación.
- Procurar que se realice el mantenimiento a las fotocopiadoras, sumadoras, impresoras, escáner y otros, solicitando al área Administrativa la contratación de dicho servicio.
- Velar por el mantenimiento preventivo de la planta eléctrica de emergencia de la Institución, notificando a la unidad correspondiente para su registro.
- Asegurar el almacenamiento y custodia del material gastable de la Institución.
- Velar por la asignación adecuada de los productos y material gastable requeridos para las áreas para cumplir con sus actividades.

- Supervisar el adecuado estado físico del área de los almacenes de la institución para la protección del material gastable, equipos y mobiliario que adquiera la Institución.
- Garantizar y coordinar los servicios de transportación del personal.
- Coordinar y supervisar el uso, mantenimiento y buen estado de todos los vehículos patrimonio de la Institución.
- Solicitar compra de repuestos, combustibles y lubricantes de los vehículos.
- Garantizar los servicios permanentes de vigilancia y seguridad de las instalaciones físicas y de los empleados de la Institución.
- Gestionar y/o coordinar con las áreas correspondientes, las labores de construcción, reparación y mantenimiento de equipos y planta física que se realicen en la institución.
- Velar porque las labores de transportación, mantenimiento y mayordomía, cumplan con las normas y procesos establecidos.
- Tramitar las solicitudes de placas, matrículas, seguros y revistas para la flotilla vehicular de la institución.
- Mantener actualizado el inventario de vehículos, detallando las condiciones y estado actual en que se encuentran cada unidad y realizar una hoja de vida de cada uno de los medios de transporte y llevar el control, mantenimientos y/o aseguramiento de los medios de reposición periódica (llantas, aceites, etc.).
- Velar que las copias se realicen con la debida organización y calidad que amerita el trabajo procurando que el material gastable que se utiliza para la reproducción de documentos se le dé el uso adecuado.
- Colaborar con la administración, reubicación y salvaguarda de los mobiliarios en ocasión a cambios y traslado de personal y de oficina, en coordinación con la Sección de Activos Fijos.

SECCIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Departamento Administrativo	Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es la encargada de recibir, registrar y tramitar toda la correspondencia que ingrese o se genere en la Institución, así como ordenar, clasificar, custodiar y proteger todos los documentos que se reciban en la Sección para ser archivados.

**Las funciones de la Sección de Correspondencia y Archivo son:**

- Recibir, clasificar y tramitar toda correspondencia que ingrese o se genere en la Institución, así como también ordenar, clasificar, custodiar y proteger todos los documentos que se reciban en la División para ser archivados.
- Retirar del correo nacional y otros, la correspondencia certificada que sea requerida.
- Implantar y mantener un sistema de registro de entrada y salida de toda la correspondencia de la Institución.
- Implantar y mantener un sistema de archivo moderno, dinámico y funcional que responda a las necesidades de la Institución.
- Distribuir hacia las diferentes unidades orgánicas de la Institución la correspondencia y documentos recibidos.
- Facilitar a los diferentes órganos de la Institución la consulta de documentos que reposan en los archivos y garantizar su retorno.
- Cumplir con aquellas funciones acordes con su ámbito de competencia, no contempladas en este Reglamento, que le sean delegadas por la autoridad inmediata.

SECCIÓN DE ARCHIVO FIJO			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Departamento Administrativo	Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Velar por el resguardo adecuado de todos los bienes muebles e inmuebles que forman parte del patrimonio de la Institución, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

**Las funciones de la Sección de Activos Fijos son:**

- Mantener registro y control de los activos fijos de la institución, así como sus movimientos de traslado o descargo.
- Realizar la recepción y Registro de los Activos Fijos que ingresan a la Institución.
- Realizar la asignación, reubicación y traslado de los mobiliarios en ocasión a cambios y traslado de personal o de oficina, en coordinación con la División de Servicios Generales.
- Realización de inventarios dos (2) veces al año en la sede central y a los hospitales propios.
- Entregar las asignaciones a cada encargado y/o director de área de los activos pertenecientes a su unidad.
- Coordinar, previa autorización, los descargos de activos através de la Dirección General de Bienes Nacionales.
- Velar por la actualización de las pólizas de seguros de los activos fijos de la institución.
- Manejar del Fondo de Combustible.
- Cumplir con aquellas funciones relacionadas con su ámbito de competencia no contemplada en el presente Manual que les sean delegadas por la autoridad inmediata.

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Dirección Ejecutiva	Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Diseñar y administrar aplicaciones tecnológicas a modo de garantizar el mantenimiento y uso adecuado de la información, las soluciones Tecnológicas en la ARS SEMMA, adoptando las mejores prácticas para asegurar que las mismas estén alineadas a las metas estratégicas de la Institución y dar soporte a los Hospitales Propios, a los fines de garantizar la conectividad y el buen funcionamiento de esas aplicaciones

**Las funciones del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación son:**

- Proponer las normas y criterios para el funcionamiento de la plataforma tecnológica del Sistema de Administración Financiera (SIF).
- Administrar eficientemente las Tecnologías de la Información, fuentes y recursos institucionales valorados como un activo institucional, lo cual implica el adecuado control y aseguramiento de la calidad y seguridad de los sistemas.
- Administrar las licencias de software y realizar su distribución entre las unidades administrativas que las requieran.
- Apoyar a los proyectos internos de gestión de información en la implementación y desarrollo de los sistemas informáticos internos.
- Asegurar el buen funcionamiento del (Data Center), garantizando la conectividad de los usuarios.
- Definir las políticas y los estándares informáticos necesarios para facilitar el desarrollo, la transportabilidad, compatibilidad y controles de seguridad de los sistemas.
- Definir mecanismos que permitan obtener el máximo rendimiento del parque computacional disponible.
- Promover en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos un programa de capacitación continua, tanto para el personal de Tecnología de la Información como del resto de las áreas que están conectados a la red, a

fin de recibir los entrenamientos pertinentes para su actualización frente a los cambios tecnológicos.

- Desarrollar y administrar aplicaciones tecnológicas que contribuyan al logro de las metas de la Administradora de Salud para Maestros (ARS SEMMA), asegurando la calidad de su plataforma y la información que se genera.
- Diseñar los planes de contingencia y definir políticas adecuadas de respaldo a las bases de datos institucionales para afrontar casos de emergencias.
- Diseñar, implantar y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos en materia de Tecnología de Información y Comunicación.
- Disponer los servicios informáticos de telecomunicaciones que soliciten las diferentes unidades administrativas de la ARS SEMMA.
- Fomentar la integración a diferentes redes de información nacionales e internacionales mediante el Internet, que permitan el acceso a distintas bases de datos en línea.
- Implementar y mantener la infraestructura tecnológica que permita a la ARS SEMMA alcanzar sus metas estratégicas mediante el intercambio, acceso y uso de la información por los usuarios internos y externos.
- Dar soporte a los usuarios de las aplicaciones tecnológicas.
- Realizar la planificación estratégica y presupuestaria de las soluciones de Tecnología de la Información y comunicación de la ARS SEMMA.
- Revisar periódicamente el funcionamiento de la red, el desempeño de los sistemas en operación y el de las bases de datos de la Institución, para identificar desviaciones respecto a los objetivos y formular recomendaciones que optimicen los recursos y procesos operativos, propiciando el incremento permanente de la productividad y la eficiencia.

**Las instancias que forman parte y dependen del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación son:**

1. División de Infraestructura y Redes
2. División de Desarrollo e Implementación de Sistemas
3. División de Administración de Servicios



DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REDES			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Departamento TIC	Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Garantizar la instalación, configuración y buen funcionamiento de las bases de datos; así como el buen mantenimiento y monitoreo del Data Center, a fin de lograr servicios de calidad y una efectiva interconexión.

**Las funciones de la División de Operaciones TIC son:**

- Garantizar que las bases de datos se mantengan íntegras y actualizadas, evitando la corrupción de las mismas y supervisando el contenido adecuado; así como los sistemas operativos instalados en los servidores.
- Garantizar la integridad, recuperabilidad y ejecución frecuente de los Backups de Datos.
- Supervisar que se realice la configuración, administración y mantenimiento de las bases de datos de los sistemas.
- Proteger la configuración, administración y mantenimiento de los sistemas operativos, instalados en los servidores.
- Custodiar la instalación, configuración, mantenimiento y monitoreo de los diferentes equipos que componen el Data Center computarizado, garantizando las condiciones óptimas y evitando que afecten el tiempo de respuesta de los sistemas.
- Custodiar el manejo, control y seguimiento del comportamiento de los equipos conectados a la red de la ARS SEMMA.
- Definir y desarrollar el Plan de Contingencia para recuperación de desastres y continuidad de operaciones, acorde con las políticas de seguridad definidas por el Departamento de TIC.
- Garantizar que se ejecute regularmente la realización del Backup de Datos.
- Supervisar la Administración del Almacén de Datos (Datawarehouse) donde se guarda toda la información histórica de los sistemas informáticos que administra el SEMMA.
- Supervisar el Diseño y elaboración de los cubos de datos necesarios, para la debida explotación de los datos por parte de los usuarios internos y

externos de los sistemas informáticos que administra el SEMMA, a través de los reportes y consultas disponibles para tales fines.

- Salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TIC del organismo gubernamental, así como de la recuperación de estos en caso de pérdida. También se ocupa de llevar a cabo el borrado seguro de la información.
- Definir e implementar los sistemas de detección y respuesta a incidentes relacionados con la seguridad de TIC.
- Conceder el derecho a usar un servicio a usuarios autorizados, mientras previene el acceso de usuarios no autorizados.
- Ejecutar políticas definidas por el personal de administración y monitoreo de la Seguridad de TIC.

DIVISIÓN DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Apoyo Administrativo	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Departamento TIC	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Velar porque se realicen los cambios y adecuaciones de las aplicaciones, elaborar y/o modificar del código fuente de las aplicaciones, realizar ajustes y migración de datos y que la parametrización de los sistemas se realicen de forma satisfactoria para los usuarios.

**Las funciones División de Desarrollo e Implementación de Sistemas son:**

- Garantizar la satisfacción de los requerimientos de cambios o adecuaciones a aplicaciones que estén en funcionamiento.
- Desarrollar y/o elaborar las nuevas aplicaciones que soliciten los usuarios internos y externos de los sistemas de la ARS SEMMA.
- Recibir, autorizar y procesar las solicitudes de modificación o mejoramiento de los Sistemas de la ARS SEMMA, así como de las solicitudes de modificación del código fuente de las aplicaciones.
- Supervisar la elaboración o modificación de los reportes y consultas emitidos por los Sistemas de la ARS, a solicitud de los usuarios internos y externos.
- Autorizar los ajustes y migración de datos, desde las Bases de Datos existentes.
- Supervisar la parametrización de los Sistemas, para asegurar su buen funcionamiento, así como definir los requerimientos de elaboración y modificación de reportes que sean detectados en el proceso de implementación.
- Dar seguimiento a la ejecución y prueba de paralelos, para el traspaso de las aplicaciones del ambiente de prueba al de producción.
- Coordinar los ajustes post-implementación del Sistema.
- Velar por la documentación de todas las creaciones o modificaciones que sean ejecutadas al Sistema.
- Dirigir y supervisar la creación o modificación del código fuente de las aplicaciones, en los casos que sea necesario.

- Supervisar la realización de pruebas correspondientes de programas y nuevas versiones de los Sistemas.
- Promover el entrenamiento y asesoría a los usuarios de los Sistemas en el manejo de los mismos.

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Apoyo Administrativo	El personal que la Integra	Departamento TIC	Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Tiene la responsabilidad de todas las actividades de soporte técnico a la infraestructura tecnológica, incluyendo el soporte funcional y mesa de ayuda a los usuarios de los servicios de TIC.

**Las funciones de la División de Administración de Servicios son:**

- Garantizar que se le brinde el soporte técnico oportuno a los usuarios internos y externos de la plataforma tecnológica de la ARS.
- Garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad del Portal Web Institucional, del Intranet y del Servidor de Correos de la ARS.
- Coordinar las mesas de ayudas.
- Restaurar los servicios de TIC fallido en el menor tiempo posible.
- Realizar todas las instalaciones, reinstalaciones y desinstalaciones de software en los equipos de los usuarios.
- Referir incidentes Administración de incidentes y problemas: Responsable de la implementación efectiva del proceso de administración de incidentes y problemas, y preparar los informes correspondientes. Ofrece representación durante la primera fase de escalado de incidentes, cuando no se pueden solucionar en el marco de los niveles de servicio acordados.
- Garantizar la asistencia y el soporte necesario a todos los usuarios de los sistemas, para el uso de las aplicaciones en forma correcta y homogénea, garantizando la operación y la gestión eficiente de todas las funciones comprendidas en el SASP.
- Dar respuesta rápida a las consultas e incidentes provenientes de los usuarios internos y/o externos de las aplicaciones, permitiendo realizar la asistencia, el seguimiento y cierre de los mismos.
- Gestionar la elaboración de informes y estadísticas de solicitudes tramitadas y servicios de soporte.
- Dar seguimiento a la recepción, análisis y solución de solicitudes de servicios.

## **VIII. UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección Ejecutiva	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es la responsable de la administración del riesgo en salud de la población afiliada para garantizar servicios con calidad y oportunidad.

**Las funciones de la Dirección de Servicios de Salud son:**

- Vigilar y evaluar el riesgo en salud de la población afiliada a la ARS SEMMA.
- Analizar el perfil epidemiológico de los afiliados y orientar acciones en base al mismo.
- Realizar recomendaciones a la Dirección Ejecutiva sobre políticas para la administración de riesgos de salud en la ARS SEMMA.
- Realizar acuerdos y convenios de colaboración institucional relacionados con las funciones de la Dirección de Servicios de Salud.
- Emitir comunicaciones de no coberturas y contribuciones a los afiliados
- Apoyar al área de Reclamaciones de servicios de salud en relación a los servicios y procedimientos médicos.
- Supervisar la implementación de las campañas de comunicación social y acciones de educación sanitaria con énfasis en la población afiliada.
- Velar por las buenas relaciones con los proveedores de salud contratados.
- Supervisar las actividades de autorizaciones de servicios de salud a nivel nacional.
- Colaborar en el diseño, seguimiento y evaluación de las políticas institucionales de Promoción y Prevención de las Enfermedades en base a las directrices legales e institucionales.
- Diseñar las estrategias para la ampliación y mantenimiento de la red de prestadoras de servicios de salud a nivel nacional.
- Coordinar el diseño de las políticas y proceso de auditoría de los servicios de salud.
- Diseñar e implementar los controles y previsiones necesarios para detección de fraudes en las prestaciones de servicios de salud.
- Vigilar el correcto y pertinente pago de reembolsos solicitados por los afiliados.
- Velar por el cumplimiento del plan institucional sobre los servicios de salud
- Vigilar el consumo de las autorizaciones de los servicios de salud.

- Aplicar los correctivos necesarios conjuntamente con la dirección ejecutiva cualquier anomalía relacionado al servicio prestado.
- Evaluar la pertinencia de solicitudes de atención de salud que los afiliados realicen a la ARS y que no tengan cobertura



DEPARTAMENTO DE AUTORIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección de Servicios de Salud	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es el responsable de realizar las autorizaciones de las consultas, internamientos, medicamentos, medios diagnósticos y cualquier otro servicio de salud para nuestros afiliados y proveedores de servicios de acuerdo con las políticas establecidas.

**Las funciones del Departamento Autorizaciones Servicio de Salud son:**

- Realizar las autorizaciones de las prestaciones de servicios de salud a los afiliados de acuerdo a las políticas establecidas.
- Pre certificar procedimientos alto costo, material de osteosíntesis y requerimientos de plan complementario, de acuerdo a las políticas establecidas.
- Planificar las actividades de autorizaciones a nivel nacional y velando que se realicen según las normas establecidas.
- Supervisar que las coberturas especiales estén aprobadas por la Dirección Ejecutiva y la Dirección de Servicios de Salud.
- Realizar recomendaciones a la Dirección de Servicios de Salud de aprobación o rechazo de los casos de procedimientos no contemplados en la cobertura de ARS SEMMA, así como de las ayudas solicitadas por los afiliados.
- Trabajar en conjunto con las áreas correspondientes los planes alternativos de salud.
- Realizar propuestas de mejora en lo referente al consumo por demanda de servicios tanto en clínicas privadas como en los centros propios.
- Preparar cartas de confección cheques para coberturas de salud.

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección de Servicios de Salud	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es la responsable de la vigilancia y estandarización de los procesos de auditoría de servicios de salud para propiciar el uso racionalizado de los recursos de forma que impacten en la calidad del servicio prestado a los afiliados.

**Departamento de Auditoría de los Servicios de Salud son:**

- Realizar auditorías médicas según los protocolos de atención y/o Guías Clínicas oficializados por el Ministerio de Salud Pública o en su defecto según protocolos y guías internacionales de medicina.
- Velar por el cumplimiento de los términos de contratación de las PSS y los contenidos del Plan Básico de Salud y otros planes.
- Promover el mejoramiento continuo de la calidad de las atenciones de salud a los afiliados del SEMMA en la red de prestadores de servicios de salud contratadas.
- Contribuir el adecuado y eficiente uso de los recursos por parte de los Afiliados de la ARS SEMMA y asegurar la pertinencia de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Realizar las auditorías médicas concurrentes y/o retrospectivas en las instalaciones de la PSS.
- Conciliar con las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) contratadas las cuentas médicas.
- Monitorear el comportamiento del gasto y los indicadores de desempeño y calidad de las PSS contratadas, establecidos por el Ministerio de Salud Pública y la SISALRIL.
- Vigilar el comportamiento y tendencias de las glosas y débitos en la facturación, así como optimizar los tiempos de pago a la PSS, de forma de reportes diarios con el apoyo de códigos de glosas.
- Realizar Auditoría de Facturación con el objetivo de verificar la conformidad en relación a las tarifas contratadas, así como errores de registro en los servicios prestados.

- Detectar posibles suplantaciones de identidad.
- Realizar encuestas de satisfacción de pacientes con prestación de servicio en Red SEMMA.
- Informar a los afiliados sobre sus derechos, deberes y beneficios contemplados según su plan de afiliación.
- Socializar con las PSS sobre las glosas / objeciones generadas en las auditorias en busca de soluciones que impacten la mejoras del servicios ofrecido a nuestros afiliados.

DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección de Servicios de Salud	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es la responsable de coordinar el proceso de contratación y seguimiento a los acuerdos arribados con la red de Prestadores de Servicios de Salud que brinda servicios a los afiliados.

**Las funciones de la División de Gestión del Prestador son:**

- Coordinar y realizar el proceso de evaluación, contratación y reevaluación de la Red de Prestadoras de Servicios de Salud para garantizar un servicio de calidad a los afiliados de la ARS SEMMA.
- Negociar y realizar convenios y/o acuerdos con PSS para la prestación del servicio en casos especiales (carta compromiso).
- Mantener actualizada las bases de datos de la Red de Prestadores de Servicios de Salud ARS SEMMA.
- Velar por las renovaciones de contratos de los proveedores de servicios de salud en los tiempos establecidos.
- Elaborar propuestas para la gestión de las prestadoras de servicios de salud.
- Diseñar e implementar políticas comunicación con las distintas prestadoras de servicios de salud, con la finalidad de mantener fluidos canales de información.
- Diseñar e implementar los instrumentos necesarios para dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos arribado con las PSS, para garantizar niveles continuosde eficacia y eficiencia.
- Fiscalizar el cumplimiento de los términos de los contratos.
- Realizar encuestas dirigidas a los prestadores de servicios de salur.
- Realizar planes de mejora conjuntamente con las PSS contratadas a fin de elevar la calidad del servicio brindado a los afiliados del SEMMA.
- Dar seguimiento a los planes de mejora de las PSS contratadas a fin de evaluar su cumplimiento.

SECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección de Servicios de Salud	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Tiene la responsabilidad de coordinar, ejecutar y gestionarlos programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades que se manejan en la ARS SEMMA.

**Las funciones de la Sección de Promoción y Prevención de la Salud son:**

- Implementar estrategias de promoción de la salud y prevención de enfermedades según los programas establecidos y/o de acuerdo al perfil epidemiológico de la población afiliada.
- Diseñar e implementar políticas o normas para el acceso a los Programas de prevención de enfermedades.
- Establecer controles sobre el cumplimiento y permanencia de los beneficiarios de los programas de p y p.
- Realizar mediciones y estadísticas sobre el control, permanencia y estado de los afiliados beneficiados por los programas de dispendio de medicamentos.
- Coordinar y desarrollar jornadas de salud.
- Realizar campañas de sensibilización de p y p dirigidas a sectores vinculados a la ARS SEMMA.
- Articular convenios y/o alianzas con organizaciones públicas, privadas o sin fines de lucro para la realización de Jornadas de Salud y/o prevención de enfermedades.
- Diseñar y difundir material educativo de PyP en boletines, contenido de la página web, información en redes de comunicación, en conjunto con las áreas vinculadas.
- Realizar trimestralmente informes analíticos con los resultados e impacto de las actividades realizadas.
- Diseñar una estrategia de comunicación social para difundir y promover una cultura de prevención de enfermedades.
- Coordinar el envío del Esquema 0040 establecido por SISALRIL y cualquier otro que puedan establecer las instituciones de seguridad social.

SECCIÓN DE AUDITORÍA FORENSE			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección de Servicios de Salud	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es la responsable de realizar la detección de posibles fraudes, a través de la investigación, fiscalización y análisis de la pertinencia de los servicios de salud ofrecidos a los afiliados.

**Las funciones de la Sección de Auditoría Forense son:**

- Auditar los servicios de salud integral o aleatoriamente antes y/o después de ser pagados con la finalidad de detectar irregularidades, en base al uso correcto de los protocolos de atención, al cumplimiento de las normas de salud y los acuerdos contractuales arribados por la ARS SEMMA y las PSS.
- Investigar y fiscalizar el intento de fraude por parte de las PSS y los afiliados de la ARS SEMMA.
- Diseñar, validar y monitorear indicadores de consumo tanto para afiliados como para PSS.
- Analizar y dar seguimiento a las autorizaciones, facturaciones y comportamientos de las PSS contratadas.
- Informar a la Dirección de Servicios de Salud el comportamiento presentado por las diferentes prestadoras de servicios de salud, realizado comparaciones según los parámetros establecidos.
- Realizar auditorías de calidad a las prestadoras de servicios de salud contratadas.
- Realizar recomendaciones para sobre los hallazgos encontrados.

SECCIÓN DE REEMBOLSOS A AFILIADOS			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección de Servicios de Salud	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Tiene la responsabilidad de analizar, verificar y aprobar y/o declinar las solicitudes reembolsos realizadas por los Afiliados por concepto de pago de facturas de servicios de salud brindados por PSS no contratadas.

**Las funciones de la Sección de Reembolsos a Afiliados son:**

- Validar las solicitudes de reembolsos de los afiliados, analizando el estatus de la afiliación, la cobertura, planes del afiliado, las facturas y soportes médicos que sustenta la reclamación, para recomendar el pago o declinar la solicitud.
- Comprobar en el sistema de autorizaciones que los procedimientos solicitados para reembolsos no han sido previamente autorizados.
- Realizar las investigaciones de lugar y/o visitas a PSS para comprobar la pertinencia del servicios brindado.
- Verificar el consumo de medicamentos y material gastable, asegurando la pertinencia con el diagnóstico.
- Digital, gestionar y enviar al departamento de Control Financiero las solicitudes de reembolsos para pagos.
- Realizar levantamientos a las PSS de mayor demanda de reembolsos, en busca de un plan de mejora.
- Realizar informes de gastos incurridos en reembolsos.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección Ejecutiva	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Es el responsable de diseñar e implementar las políticas, estrategias y procesos para garantizar el incremento de la cartera de afiliados de la ARS SEMMA.

**Las funciones del Departamento de Afiliación son:**

- Organizar, dirigir y coordinar todas las actividades y procesos relacionados con las diferentes Carteras de Afiliados de la ARS SEMMA, de conformidad con las normas nacionales vigentes.
- Diseñar y ejecutar estrategias para el mantenimiento e incremento de la cartera de afiliados en los diferentes planes.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los requerimientos de la SISALRIL, UNIPAGO y TSS.
- Canalizar las reclamaciones y quejas de los usuarios relacionadas con la afiliación.
- Mantener actualizados los expedientes de los afiliados.
- Procurar la atención oportuna de los requerimientos de los afiliados, los promotores de salud y los delegados de la ARS SEMMA.
- Supervisar y facilitar las informaciones y servicios de afiliación requeridos por los usuarios internos de la ARS SEMMA.
- Diseñar y/o actualizar el manual de operaciones de Afiliación.
- Elaborar los planes operativos del área.
- Supervisar el cumplimiento de las metas establecidas a cada una de las unidades bajo su dependencia.



DIVISIÓN DE VENTAS DE PLANES DE SALUD			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Departamento de Afiliación	<b>Coordinación:</b> Todas las unidades de la institución, Afiliados, Empleadores y Corredores de seguros

**Objetivo General:** Diseñar e implementar las estrategias para la venta de los diferentes planes de salud, así como el seguimiento a los traspaso entrantes y salientes de afiliados de la ARS SEMMA.

**Las funciones de la División de Venta de Planes de Salud son:**

- Diseñar y ejecutar estrategias de captación de nuevas afiliaciones en los diferentes planes de salud de la ARS SEMMA.
- Dar seguimiento y presentar estadísticas sobre las variaciones de la cartera de afiliados de la ARS SEMMA.
- Articular convenios y/o alianzas con personas físicas y/o jurídicas públicas o privadas para la venta de planes de salud.
- Mantener estrecha comunicación con grupos organizados de afiliados que son complemento indispensable para el desenvolvimiento de las actividades a realizarse.
- Diseñar y difundir materiales promocionales con fines estratégicos, para así lograr una venta efectiva y posicionamiento de la marca ARS SEMMA.
- Realizar el proceso de reclutamiento y selección de los Promotores de salud.
- Recibir y dar seguimiento a las necesidades y requerimientos de los Promotores de Salud.
- Monitorear los procesos que afectan la Cartera de Afiliados y dar las recomendaciones correspondientes.
- Realizar encuestas, muestreos y estudios de mercado para toma de decisiones.

DIVISIÓN DE OPERACIONES DE AFILIACIÓN			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Departamento de Afiliación	<b>Coordinación:</b>  Dpto. TIC, Atención al Usuario

**Objetivo General:** Recibir y procesar todos los movimientos de los afiliados y archivos electrónicos de UNIPAGO, SISALRIL, TSS y demás autoridades de sistemas en los sistemas internos de la ARS, para mantener una base de datos homologada con la del SDSS.

**Las funciones de la División de Operaciones de Afiliación son:**

- Aplicar en el sistema los archivos electrónicos publicados por las Autoridades del Sistema y asegurar una base de datos homologada con la del SDSS.
- Recibir, depurar y procesar todas las solicitudes recibidas por las Áreas de Coordinación Regional, Atención al Usuario y/o Dpto. de Afiliación sobre los movimientos de los afiliados.
- Enviar de las informaciones y archivos correspondientes a UNIPAGO y TSS.
- Validar todos los movimientos relacionados con la afiliación, inclusión, exclusión, cambio de datos, reactivación y otros cambios se realicen con calidad y estén sustentados con sus documentos soportes.
- Canalizar las situaciones que requieran de atención o análisis especial, respecto a los movimientos de los afiliados.
- Verificar que exista un formulario para cada movimiento de afiliado.
- Organizar los expedientes para el archivo.
- Sellar los documentos que avalan los movimientos que se generan en el área.

SECCIÓN DE ARCHIVO DE AFILIACIÓN			
Naturaleza de la Unidad:	Estructura Orgánica:	Relaciones	
		Dependencia:	Coordinación:
Sustantiva	El personal que la Integra	Departamento de Afiliación	Todas las unidades sustantivas de la institución

**Objetivo General:** Salvaguardar todos los formularios procesados y documentos relativos al núcleo familiar correspondiente, así como facilitar los expedientes que se requieran cuidado siempre por la conservación de los mismos.

### Las funciones de la Sección de Archivo de Afiliación

- Recibir y organizar los formularios procesados en el área de Afiliación y/o Coordinación Regional.
- Reabrir y organizar los expedientes y formularios de los afiliados.
- Archivar los formularios procesados de acuerdo al tipo de afiliado: activos en contributivo, jubilados, programa de maestros fallecidos y/o cualquier otra clasificación que se determine.
- Velar por el mantenimiento en buen estado de los documentos de los afiliados.
- Facilitar los expedientes que se les soliciten para fines de verificación de documentos del afiliado.

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN OFICINAS REGIONALES			
<b>Naturaleza de la Unidad:</b>  Sustantiva	<b>Estructura Orgánica:</b>  El personal que la Integra	<b>Relaciones</b>	
		<b>Dependencia:</b>  Dirección Ejecutiva	<b>Coordinación:</b>  Todas las unidades de la institución

**Objetivo General:** Recibir, canalizar y dar respuestas a las solicitudes, inquietudes, planteamientos y necesidades de los usuarios en temas de afiliación, autorizaciones de servicios de salud, reembolsos de prestaciones de servicios de salud, programas de prevención y promoción de la salud e información en general de cara a su satisfacción.

**Las funciones del Departamento de Coordinación Oficinas Regionales son:**

- Brindar atención de calidad a los afiliados en sus solicitudes, inquietudes, deberes y derechos, para garantizar el adecuado y oportuno uso de los servicios, tanto de manera presencial como telefónica, correo electrónico, página web y/o cualquier otro medio telemático.
- Atender, canalizar y dar respuesta de las quejas y reclamaciones de los afiliados ante cualquier situación o servicio relacionado con los servicios ofertados por el SEMMA.
- Recibir y dar atenciones a las personas que nos visiten en la sede principal, oficinas provinciales y Stand de la ARS.
- Atender, recibir y tramitar las solicitudes de reembolsos por parte de los afiliados.
- Informar y orientar a los usuarios sobre la red contratada de servicios de salud, planes de salud, cobertura e información general.
- Verificar la adecuada atención, en tiempo y forma, de las reclamaciones realizadas por los usuarios.
- Recibir y atender a los afiliados en todos sus requerimientos relacionados a temas de afiliación, tales como a entrega de carnets, nuevas afiliaciones, inclusiones, exclusiones, traspasos, firmas de contratos y demás solicitudes que generen movimientos en el núcleo familiar del afiliado.
- Recibir, depurar y canalizar las solicitudes de las Oficinas Provinciales y/o Regionales.
- Tramitar al Departamento de Afiliaciones y/o División de Operaciones de Afiliación los movimientos de los afiliados recibidos.
- Recibir, canalizar y dar respuestas a las solicitudes de pre autorizaciones de servicios de salud.

- Recibir, canalizar y dar respuestas a las solicitudes, quejas y reclamaciones de los prestadores y futuros prestadores, tales como: expedientes para contratación, solicitudes de auditoría de segunda instancia, etc.
- Formular, aplicar, tabular y analizar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados.
- Formular planes de mejora basados en análisis de las encuestas de satisfacción al usuario.
- Administrar los buzones de sugerencias.

**"Año del Fomento de las Exportaciones"**

áreas que conforma la estructura organizativa de la ARS SEMMA aprobada por Resolución Administrativa No.116-17, de fecha 22 de mayo de 2017, de este organismo.

**ARTÍCULO 3:** Se instruye al Departamentos de Planificación y Desarrollo de la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros, para que promueva la implementación, evaluación y actualización del Manual de Organización y Funciones.

**ARTÍCULO 4:** Se instruye a los Directores, Encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones, a informar al personal a su cargo sobre el contenido del manual de organización y funciones, aprobado por medio de la presente resolución, para el cumplimiento de la misma.

**DADA:** En el Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los doce (12) días del mes de febrero del año dos mil dieciocho (2018).


Aprobado por:



**Dr. Enriquillo Matos**  
**Director Ejecutivo de la ARS SEMMA**



Refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP)



**Lj. Ramón Ventura Camejo**  
**Ministro de Administración Pública**

