



Ars Semma

"Valorando vidas que enseñan"

Primer Informe de Seguimiento a Plan de Mejora 2022

Dpto. de Planificación y Desarrollo

Julio 2022

Contenido

I	Introducción	3
	Seguimiento al Plan de Mejora.....	4
II	Evidencias	5-14

I INTRODUCCION

La ARS SEMMA en busca de emplear el ciclo PDCA, y luego de aplicada la guía del Marco Común de Evaluación mediante el modelo CAF, realizó un Plan de Mejora derivado del autodiagnóstico 2021 con miras a fortalecer la gestión interna y elevar la calidad en el desarrollo de las funciones de nuestros colaboradores, de cara a brindar servicios con eficiencia y eficacia a nuestros usuarios, por lo cual, cada área de mejora fue estudiada y analizada minuciosamente en busca de resultados que nos permitan optimizar nuestros recursos y así dar cumplimiento a lo establecido en el plan.

Este informe evidencia de manera concisa el nivel de avance en un 80% del Plan de Mejora 2022 que hemos obtenido al corte semestral, es decir al 31/07/2022

Las áreas de mejora trabajadas corresponden a los siguientes criterios:

Criterio I: Liderazgo

Criterio III: Personas

Criterio IV: Alianza y Recursos

Criterio V: Procesos

Criterio VI: Resultados Orientados a los Ciudadanos/ Clientes

I.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA 2022

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL								
	Responsable Plan:	Planificación y Calidad	Fecha:	jun-22				
	Revisa:	Planificación y Calidad	Fecha:	jun-22				
	Aprueba:	Planificación y Calidad	Fecha:	jun-22				
TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (si objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
1. Implementar el foro Institucional para representar soluciones de encuentros entre usuarios del portal a fin de generar la comunicación sobre diversos temas y debates asincronos.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación.							Se modificó la fecha para el 4to. Trimestre, actualmente se encuentra en proceso de Migración el Portal Web Institucional hacia nuevas tecnologías.
2. Regularizar el derecho de autor de los sistemas de Información Institucional.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación/ Dirección Jurídica.							Se modificó la fecha para el 4to. Trimestre, actualmente el estado está en proceso. Este tema fue conversado con la MAE con fines de autorización.
3. Aplicar mediciones de rentabilidad e innovación de las tecnologías durante el año fiscal.	Depto. de Tecnologías de la Información y Comunicación.			Abril, 2022			Plan anual de compras y Matriz de costos y adquisiciones de equipos tecnológicos	
1. Gestionar con los proveedores actividades formativas para el desarrollo de las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés.	Depto. de Recursos Humanos					Abril, 2022	Formulario de participantes en capacitación de prevención de Riesgos Laborales	
1. Enviar evaluación digital de las capacitaciones.	Depto. de Recursos Humanos					Abril, 2022	Correo a todos los Usuarios con la planificación de capacitaciones durante el año 2022	
1. Socializar la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y los grupos de interés.	Depto. Planificación y Desarrollo					Junio, 2022	Formulario de socialización de la Misión, Visión, Valores y objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados	
1. Realizar el formulario de la encuesta. 2. Encuestar a los usuarios. 3. Realizar informe con los resultados y acciones de mejoras.	Depto. Planificación y Desarrollo / Calidad					Junio, 2022	Informe de resultado de encuesta de satisfacción de los servicios virtuales y presenciales ofrecidos por esta Ars con un porcentaje favorable en comparación con el año 2021	
1. Documentar todos los procesos de las áreas. 2. Realizar monitoreo de los procesos. 3. Realizar acciones de mejoras. 4. Implementación y socialización de las mejoras.	Seccion de Gestion de Calidad / Depto. Planificación y Desarrollo			Abril, 2022			Procesos documentados de las siguientes areas, Jurídica, recursos humanos, planificación y desarrollo, OAI, comunicaciones, direccion administrativa y financiero, departamento administrativo, servicios generales, activos fijos, compras y contrataciones, archivo y correspondencia, reclamaciones de servicios de salud, contabilidad, cuentas por pagar, tesoreria cuantas por cobrar, administracion de	
1. Eliminar actividades redundantes o innecesarias 2. Eliminar actividades que causen demora.	Seccion de Gestion de Calidad / Depto. Planificación y Desarrollo / Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación							
1. Realizar el formulario de la evaluación. 2. Realizar informe con los resultados y acciones de mejoras.	Seccion de Gestion de Calidad / Depto. Planificación y Desarrollo					Junio, 2022	De acuerdo con el criterio de las tareas antes mencionadas hemos trabajado la carta compromiso al ciudadano con la finalidad de mejorar el cumplimiento con los compromisos de calidad. Por igual se ha realizado la encuesta de satisfacción 2022, el informe y el plan de acción para mejorar la puntuación de las dimensiones y criterios mas bajo que los demas.	

II. EVIDENCIAS

Tarea III: Aplicar mediciones de rentabilidad e innovación de las tecnologías durante el año fiscal.

Evidencia I: Plan anual de compras TIC Y Matriz de costos de adquisición de equipos tecnológicos del año 2022.

Plan de Compras TI- Matriz de Costos Adquisiciones de Equipos Tecnológicos Año 2022.

Aire Datacenter, Consola De Pared 24,000 Btu	Unidad	1	0	0	0	RD\$60,000.00	60,000.00	-	-	-	Tecnología	Adquisición de
Firewall / Utm 3 Años	Unidad	0	1	0	0	RD\$530,000.00	-	530,000.00	-	-	Tecnología	Adquisición de
Disco Duros 600Gb Para San	Unidad	0	0	3	3	RD\$38,000.00	-	-	114,000.00	114,000.00	Tecnología	Adquisición de
Medidor De Temperatura Y Humedad Para Datacenter	Unidad	1	0	0	0	RD\$15,000.00	15,000.00	-	-	-	Tecnología	Adquisición de
Servidor	Unidad	0	1	0	1	RD\$600,000.00	-	600,000.00	-	600,000.00	Tecnología	Adquisición de
Disco Duro Para Nvr 4Tb	Unidad	0	0	1	0	RD\$8,000.00	-	-	8,000.00	-	Tecnología	Adquisición de
Tarjetas De Red 10Gbe Para Servidores	Unidad	7	0	0	0	RD\$25,000.00	175,000.00	-	-	-	Tecnología	Adquisición de
Patch Cord Fibra 10Gbe 10 Ft	Unidad	14	0	0	0	RD\$5,000.00	70,000.00	-	-	-	Tecnología	Adquisición de
Módulo De 4 Puertos 10Gbe Para Switches Cisco	Unidad	2	0	0	0	RD\$80,000.00	160,000.00	-	-	-	Tecnología	Adquisición de
Cinta De Limpieza Lto 6	Unidad	2	0	0	0	RD\$2,500.00	5,000.00	-	-	-	Tecnología	Adquisición de
Mouse	Unidad	5	5	5	5	RD\$275.00	1,375.00	1,375.00	1,375.00	1,375.00	Tecnología	Adquisición de
Teclados	Unidad	5	5	5	5	RD\$1,200.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	Tecnología	Adquisición de

Tarea IV: Gestionar con los proveedores actividades formativas para el desarrollo de las áreas de gestión de riesgo, conflictos de interes.

Evidencia I: Solicitud de charla de prevencios de Riesgos Laborales.

RE: Solicitud Charla de Prevención de Riesgos Laborales - IDOPPRIL

Miryam Pereyra
Para: Yomarís Campusano Echavarría
CC: Yomaiker A. Pimentel Báez

miércoles 30/3/2022 12:3

Buenas tardes,

TEMA: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
DÍA: **Jueves**
FECHA: **28/04/2022**
HORARIO: **Matutino (desconocemos la carga horaria)**
CANTIDAD DE PARTICIPANTES: **20**
MODALIDAD (presencial/virtual): **Presencial**
DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS (proyector/laptop): **SI**
NOMBRE DEL CONTACTO y #s de TELEFONOS (fijo/móvil): **Miryam Pereyra, 809-747-1395**

-----Mensaje original-----
De: Yomarís Campusano Echavarría <yomarís.campusano@idoppril.gob.do>
Enviado el: miércoles, 30 de marzo de 2022 8:51 a. m.
Para: Yomaiker A. Pimentel Báez <lapimentel@semma.gob.do>
CC: Miryam Pereyra <mpereyra@semma.gob.do>
Asunto: RE: Solicitud Charla de Prevención de Riesgos Laborales - IDOPPRIL

Estimados señores, bueno días:

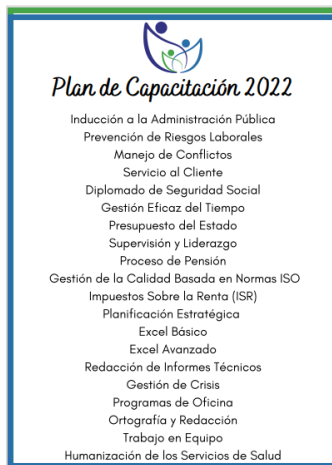
Para solicitud de actividad educativa favor completar y enviar las siguientes informaciones.

Evidencia II: Registro de Participantes del taller de Prevención de Riesgos Laborales.

IDOPPRIL		Programas educativos de prevención de riesgos		Código: FO-PE-002	
		Formulario		Versión: 00	
		Participantes actividades educativas		Página: 1 de 3	
Empresa: SEMMA		Actividad económica: Administradora de riesgos de salud sector educativo público			
Lugar: Santo Domingo, D.N.		Fecha: 28/04/22		Hora: 10:00AM	
Tema: Prevención de Riesgos Laborales		Responsable: Dra. Jenny Capellán			
No.	Nombre y apellido	Puesto de trabajo	No.	Nombre y apellido	Puesto de trabajo
1.	Timoteo Mota	Afiliación	16.	Lupusa Altamira	Asistente
2.	Sonia Castillo Pérez	concesion	17.	Adelfora Febrey	Enc. Div. Compro
3.	Rina María Espino	concesion	18.		
4.	Olivia M. Maza López	Supervisor	19.		
5.	WILSON R. SANCHEZ RIVERA	concesion	20.		
6.	Citlaly Solís Rivera	auditor	21.		
7.	Luis Peña	Asis. Asistencia	22.		
8.	Julissa De Peña	Sec. Administrativa	23.		
9.	Pablo Estrella Pérez	Oficial de planeación	24.		
10.	Alfonso Ramos Jiménez	Oficial de planeación	25.		
11.	Enrique...	...	26.		


Tarea V: Enviar evaluación Digital de las capacitaciones.

Evidencia I: Plan de capacitación del año 2022.



Evidencia II: Convocatoria a la primera parte de las capacitaciones de la ARS en el primer Trimestre del año 2022.

1ra Convocatoria Capacitaciones 2022


Capacitaciones Semma
 Para Todos Los Usuarios

← Responder ↻ Responder a todos → Reenviar ⋮

martes 15/2/2022 9:51 a. r


Buen día,

Por esta vía le compartimos el enlace para acceder al formulario de inscripción para las primeras capacitaciones de este trimestre, las mismas se impartirán de manera **presencial** y tendrán una duración de 8 horas finalizando el mismo día.

Los detalles serán enviados a los interesados en participar cuando concluyamos con la convocatoria, de todas formas, ante cualquier inquietud pueden comunicarse por esta vía o llamando a la **extensión 363**.

Enlace: <https://forms.office.com/r/ICR3nbGXRI>

Saludos,


Capacitaciones Semma

Tarea VI: Socializar la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y los grupos de interés.

Evidencia I: Socialización del Departamento de RR.HH.

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
	Área: Gestión de Calidad	
VERSION: 2	CONTROL: NGC-FD-03	PÁGINA 1 de 1

Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): Socialización del Plan Estratégico

Fecha: Martes 05 de julio de 2022

Área responsable: Recursos Humanos

Encargado: Lic. Eliana Barranco

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
Lic. Eliana Barranco Peña		Encargada
Lic. Miryam Lavidania Pereyra		Coordinadora
Lic. Laura Daniela Cuevas Vicioso		Analista de Registro y Control
Lic. Any Valentina Vargas García		Analista de Nóminas
Everts Augusto Feliz Abreu		Auxiliar



Evidencia II: Gestion del Prestador.

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
	Área: Gestión de Calidad	
VERSION: 2	CONTROL: NGC-FD-03	PÁGINA 1 de 1

Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): PEI 2021-2024

Fecha: 22/06/22.

Área responsable: Division de Gestion de PSS

Encargado: Dra. Daniela De Leon

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
Dra. Ayarilita Castaño		Analista GPSS
Dra. Joemy de la Cruz		Analista GPSS
Lieda Pastora de los Santos		Analista GPSS
Lic. Jorge Perez		Analista GPSS
Dra. Daniela de Leon		Enc. GPSS

Evidencia III: Administración de los Servicios.

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SGC-FG-03	PÁGINA 1 de 1

Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): Socialización Plan Estratégico Institucional 2021-2024

Fecha: 6/7/2022

Área responsable: División de Administración de Servicios

Encargado: Mildred F. Rosso

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
Mildred F. Rosso	<i>Mildred F. Rosso</i>	Encargada Administración de Servicios TIC
Leonor Reynoso	<i>Leonor Reynoso</i>	Coordinadora de Administración de Servicios TIC
Nitza R Santos	<i>Nitza R Santos</i>	Responsable de Administración de Incidentes y Problemas de TI
Luisa Sanchez	<i>Luisa Sanchez</i>	Secretaria De TIC
Jose Tomas Alcequiz	<i>Jose Tomas Alcequiz</i>	Soporte Tecnico
Rodney Allanic	<i>Rodney Allanic</i>	Soporte Tecnico

Evidencia IV: Planificación y Desarrollo.

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SGC-FG-03	PÁGINA 1 de 1

Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): Socialización PEI 2021-2024

Fecha: 23/06/2022

Área responsable: Planificación y Desarrollo

Encargado: Ing. Jamilet Lopez

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
<i>Jamilet Lopez</i>	<i>Jamilet Lopez</i>	Encargada de Planificación y Desarrollo
<i>Yolanda de Jesus</i>	<i>Yolanda de Jesus</i>	Coordinadora de Planificación y Desarrollo
<i>Yolanda de Jesus</i>	<i>Yolanda de Jesus</i>	Coordinadora de Planificación y Desarrollo
<i>Yolanda de Jesus</i>	<i>Yolanda de Jesus</i>	Coordinadora de Planificación y Desarrollo

Evidencia V: Dirección de Servicios de Salud.

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SGC-FG-03	PÁGINA 1 de 1

Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): Socialización Plan estratégico Institucional 2021-2024

Fecha: 06/07/2022

Área responsable: Dirección de Servicios de Salud

Encargado: Dra. Efigenia Morrison

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
<i>Heidy Brea Felix</i>	<i>Heidy Brea</i>	Coordinadora
<i>Yolanda de Jesus</i>	<i>Yolanda de Jesus</i>	Secretaria
<i>Efigenia Morrison</i>	<i>Efigenia Morrison</i>	Directora

Evidencia VI: Promoción y Prevención

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SEC-0048	PÁGINA: 1 de 1

1.1 Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s):
Socialización Plan Estratégico Institucional 2021-2024

Fecha: 06 DE JULIO 2022.

Área responsable: DEPARTAMENTO DE PROMOCION Y PREVENCION DE SALUD

Encargado: DRA. JENNY ELIZABETH LUGO FELIZ

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
JENNY ELIZABETH LUGO FELIZ	<i>Jenny L. Lugo F.</i>	ENCARGADA
LILLIAN DIAZ	<i>Lillian Diaz</i>	TÉCNICO
MARISOLA VALDEZ	<i>Marisola Valdez H</i>	TÉCNICO
BRENNY JAVIER ROSADO	<i>Brenny J. Rosado</i>	TÉCNICO
DANIEL MARTINEZ VEGA	<i>Daniel Martinez Vega</i>	TÉCNICO

Evidencia VII: Comunicaciones

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SEC-0048	PÁGINA: 1 de 1

Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): Plan Estratégico Institucional 2021-2024

Fecha: 22 junio 2022.

Área responsable: Departamento de Comunicación Estratégica

Encargado: Leidy Gómez

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
Leidy Gómez	<i>Leidy Gómez</i>	Encargada
Marcela Cuella	<i>Marcela Cuella</i>	Técnico de medios
José López	<i>José López</i>	Community Manager
Bernadette	<i>Bernadette</i>	Analista
Lucy Herrera	<i>Lucy Herrera</i>	Analista
Yolanda	<i>Yolanda</i>	Analista de contenido
Yolanda	<i>Yolanda</i>	Analista de producción

Evidencia VIII: Reclamaciones Medicas

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSION: 2	CONTROL: SGC-FO-03	PÁGINA 1 de 2

Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): socialización del Plan Estratégico 2021-2024

Fecha: 06/07/2022

Área responsable: División de Reclamaciones Medicas

Encargado: Marina Sánchez V.

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
Marina Sánchez V.	<i>[Firma]</i>	Encargada
Aurora García	<i>[Firma]</i>	Analista
Janeth Lopez	<i>[Firma]</i>	Analista
Jaimin Guzman	<i>[Firma]</i>	Analista
Marlene Gil	<i>[Firma]</i>	Analista
Anaí Peña	<i>[Firma]</i>	Secretaria
Ana Luisa Piquero	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Carmen Sanchez De Rivera	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Engela Uruña	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Francisco Taveras	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Giselle Guilan	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Glicia M. Alcántara Alcántara	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Individe De La Cruz Mirabal	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Katherine A. Alcántara Martínez	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Liamet de León Sober	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Marta del Carmen Rivas Rivas	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Nancy Caballero Nuñez	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Natalia Mena	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Negra De La Cruz	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Ornar José Suncar Cruz	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Patricia Patricia Peña de la Rosa	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Ramona Frías	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSION: 2	CONTROL: SGC-FO-03	PÁGINA 2 de 2

Solany Lopez Ramirez	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Wandy de Jesus Nuñez Figuerero	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Wendy Pérez Genao	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Franklin González	<i>[Firma]</i>	Técnico de Farmacia
Marcella Bonora	<i>[Firma]</i>	Técnico de Farmacia
Wanda Pimentel	<i>[Firma]</i>	Técnico de Farmacia
Nanci Reyes	<i>[Firma]</i>	Técnico de Farmacia
Fausto Nuñez	<i>[Firma]</i>	Mensajero de Reclamaciones
Samuel Hernandez	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Santa Elena Morales	<i>[Firma]</i>	Técnico de Reclamaciones
Viermey Chantal Melo Pichard	<i>[Firma]</i>	Esta de Licencia Medica

Evidencia IX: Cuentas por Cobrar Afiliado

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSION: 2	CONTROL: SGC-FO-03	PÁGINA 1 de 1

Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): Socialización del PEI 2021 - 2024

Fecha: 06/07/2022

Área responsable: Cuentas Por Cobrar Afiliados

Encargado: Mirtha Jáquez

Con la firma de este documento certifico haber recibido inducción mediante socialización de lo indicado más arriba, por lo que me comprometo a ejecutar de manera efectiva las actividades puntualizadas, con miras a fortalecer el desarrollo institucional, a través de la implementación de las mejores prácticas, así como también hacer de conocimiento a mi supervisor cualquier acción que pudiera perfeccionar el procedimiento en caso de ser necesario y/o solicitar apoyo para esclarecer inquietudes al respecto.

Colaborador (es)

Nombre	Firma	Posición
Mirtha Jáquez	<i>[Firma]</i>	Encargada
Rocio Roja	<i>[Firma]</i>	Supervisora Técnica
Verifer Gómez	<i>[Firma]</i>	Técnica
Patria Matos	<i>[Firma]</i>	Técnica
Aida Luz Medrano Mendez	<i>[Firma]</i>	Analista

Tarea VII: 1-Realizar el formulario de la encuesta 2-Encuetar a los usuarios, 3-Realizar informe con los resultados y acciones de mejoras.

Evidencia: Formulario, encuesta e Informe.



P. Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales Ofrecidos por la ARS SEMM

Lenin Moreta
384 respuestas



Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea Ofrecidos por la ARS SEMMA



ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
PARAMETRO DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS	7
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS	16
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO	21
PLAN DE ACCIÓN	25




Tarea VIII: **1-**Documentar todos los procesos de las tareas **2-** Realizar monitoreo de los procesos. **3-**Realizar acciones de mejoras **4-** Implementación y socialización de las acciones de mejora.

Evidencia 1:









Dirección Jurica

Nombre	Fecha de modificación
 Procedimiento Elaboracion y Actualizacion Nomograma Institucional	8/6/2021 2:11 p. m.




Recursos Humanos

Nombre	Fecha de modificación
 MANUAL DE INDUCCION OFICIAL	24/6/2021 11:08 a. m.
 Manual de Procesos y Procedimientos Recursos Humanos	28/6/2021 10:40 a. m.
 Manual Procedimientos Recursos Humanos version 2	29/3/2022 9:30 a. m.





Planificación y Desarrollo

Nombre	Fecha de modificación
 200925 Manual de Información y Comunicación	27/10/2020 11:47 a. m.
 Manual de Funciones	7/3/2018 8:07 a. m.
 Manual de Planificación y Desarrollo	5/12/2018 12:59 p. m.
 MANUAL DE POLITICAS PARA EL MONITOREO Y EVALUACION DE LA CALIDAD EN LA GESTION	4/6/2021 10:54 a. m.
 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLANIFICACION Y DESARROLLO	4/6/2021 10:52 a. m.
 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE RIESGO ARS SEMMA	4/6/2021 10:52 a. m.
 POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISION PERMANENTE	11/2/2022 8:41 a. m.
 PROYECTO SEMMA VERDE	3/2/2022 1:50 p. m.

Oficina de Acceso a la Información

Nombre	Fecha de modificación
 CODIGO DE ETICA DE LA ARS SEMMA	26/5/2021 2:30 p. m.
 Codigo de etica	21/6/2021 2:20 p. m.
 Manual OAI Aprobado	22/11/2019 2:57 p. m.

Comunicaciones

Nombre	Fecha de modificación	Ti
 Manual de Plan de Medios Sociales	27/10/2020 12:50 p. m.	M
 Manual de Politcas y Procedimientos de Comunicaciones	28/3/2022 12:07 p. m.	M
 Manual informacion y comunicacion	22/6/2021 1:13 p. m.	M
 Plan de Gestion de Crisis ARS SEMMA	27/10/2020 12:48 p. m.	M

Control Financiero

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Procedimiento Revision compras-Control Financiero	6/11/2019 11:26 a. m.	Microsoft Edge P...	199 KB

Dirección Administrativa y Financiera

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tam
 Manual de procedimientos DAF	10/4/2019 2:02 p. m.	Microsoft Edge P...	
 Manual de Procesos y Procedimientos DAF	29/6/2021 9:14 a. m.	Microsoft Edge P...	1






Departamento Administrativo

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Manual de Procedimientos ADM	3/10/2019 2:31 p. m.	Microsoft Edge P...
 Manual de Procesos y Procedimientos Administración	29/6/2021 9:14 a. m.	Microsoft Edge P...



Servicios Generales

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Manual de procedimientos Servicios Generales	6/11/2019 10:24 a. m.	Microsoft Edge P...

Compras y Contrataciones

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Comparacion de precios	4/10/2019 2:51 p. m.	Microsoft Edge P...
 Compras menores	4/10/2019 2:54 p. m.	Microsoft Edge P...
 Compras por debajo del Umbral	4/10/2019 3:04 p. m.	Microsoft Edge P...
 Licitacion publica nacional	4/10/2019 3:07 p. m.	Microsoft Edge P...
 Solicitud de compras institucionales	4/10/2019 3:00 p. m.	Microsoft Edge P...

Activos Fijos

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Manual de Procedimientos Activos Fijos	5/12/2018 1:03 p. m.	Microsoft Edge P...
 Manual de Procesos y Procedimientos Activos Fijos	29/6/2021 9:14 a. m.	Microsoft Edge P...

Archivo y Correspondencia

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Manual Archivo y Correspondencia	29/3/2019 11:26 a. m.	Microsoft Edge P...
 Manual Archivo y Correspondencia Versión 2	29/6/2021 9:34 a. m.	Microsoft Edge P...


Contabilidad

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Manual de procedimientos Contabilidad	5/12/2018 1:02 p. m.	Microsoft Edge P...


Tesorería

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Tesoreria Versión Final	30/10/2019 11:49 a. m.	Microsoft Edge P...





Cuentas por Pagar

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Manual Procedimientos Cuentas por Pagar	20/8/2019 11:48 a. m.	Microsoft Edge P...




Cuentas por Cobrar Afiliados

Nombre	Fecha de modificación
 Manual CXCA	5/12/2018 1:01 p. m.


Tecnología de la Información y Comunicación

Nombre	Fecha de modificación
 Manual de Control Interno Sistemas de Información	29/4/2021 5:55 p. m.
 Manual de Seguridad de la Información	1/6/2021 3:09 p. m.
 Manual del Plan Basico de Contingencia ante desastre de TIC (Revisado y Aprobado)280521	1/6/2021 3:11 p. m.
 Manual_Procedimientos TIC(Revisado y Aprobado)	1/6/2021 3:13 p. m.



Operaciones TIC

Nombre	Fecha de modificación
 Manual del Plan Basico de Contingencia ante desastre de TIC	5/12/2018 12:00 p. m.
 Manual_Procedimientos TIC(Revisado y Aprobado)	1/6/2021 3:13 p. m.
 Manual_Procedimientos TIC	5/12/2018 12:01 p. m.








Dirección de servicios de Salud

Nombre	Fecha de modificación
 Manual de Prodecimientos DSS revisado marz final	27/4/2022 2:46 p. m.


Auditoría de los servicios de Salud

Nombre	Fecha de modificación
 200306 Implantes Protésicos y Materiales de Osteosintesis final	27/10/2020 11:37 a. m.
 201217 Auditoria de Concurrencia final	27/10/2020 11:39 a. m.


Gestión del Prestador

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Instructivo Creacion de Codigo de PSS final	22/10/2020 11:41 a. m.	Microsoft Edge P...
 Instructiv de Registro de Cuenta Bancaria PSS final	22/10/2020 11:42 a. m.	Microsoft Edge P...
 PR 001 Contratacion PSS	2/9/2019 4:43 p. m.	Microsoft Edge P...
 Procedimiento de Inactivacion de codigo de PSS	1/11/2019 9:11 a. m.	Microsoft Edge P...
 Procedimiento de Inclusion de Servicios para PSS de la Red ARS SEMMA	2/9/2019 4:44 p. m.	Microsoft Edge P...
 Procedimiento de Registro de Cuenta Bancaria PSS final	13/10/2020 3:05 p. m.	Microsoft Edge P...
 Procedimiento para notificar a SISALRIL diferencia ARS-PSS	3/9/2019 9:40 a. m.	Microsoft Edge P...

Departamento de Afiliación

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 Manual de Procedimiento de Afiliacion aprobado	27/4/2022 2:59 p. m.	Microsoft Edge P...

Atención al Usuario

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
 MANUAL DE ATENCION AL USUARIO revisado 081221 final	26/1/2022 11:58 a. m.	Microsoft Edge P...