



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

**Segundo Informe de Seguimiento a Plan de  
Mejora 2022**

**Dpto. de Planificación y Desarrollo**

**Diciembre 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 **93.75%** del Plan de Mejora 2022 que hemos obtenido al corte semestral, es decir al 31/12/2022

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								
Responsible Plan: Planificación y Calidad				Fecha: dic-22				
Revisa: Planificación y Calidad				Fecha: dic-22				
Aprueba: Planificación y Calidad				Fecha: dic-22				
TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (y/ 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 asincrónicos.	Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación							Se modificó la fecha para el 2do Trimestre del año 2023, 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							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.					Noviembre, 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. Enmar evaluación digital de las capacitaciones.	Depto. de Recursos Humanos					Abril, 2022	Comeo 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					Julio, 2022	Informe de resultados 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.	Sección de Gestión de Calidad / Depto. Planificación y Desarrollo					Octubre, 2022	Procesos documentados de las siguientes áreas: Jurídica, recursos humanos, planificación y desarrollo, OAI, comunicaciones, dirección administrativa y financiero, departamento administrativo, servicios generales, activos fijos, compras y contrataciones, archivo y correspondencia, reclamaciones de servicios de salud, contabilidad, cuentas por pagar, tesorería, cuantías por cobrar, administración de servicios tic, operaciones tic, auditoría de los servicios de salud, autorizaciones, pyp, gestión del prestador, reembolso de afiliados, afiliación, operaciones de afiliación, mantenimiento de cartera, archivo de afiliados, atención al usuario.	
1. Eliminar actividades redundantes o innecesarias 2. Eliminar actividades que causen demora.	Sección de Gestión de Calidad / Depto. Planificación y Desarrollo / Depto. Tecnologías de la Información y Comunicación					Diciembre, 2022	Se evidencia por el Depto. TIC a través de la implementación del Proyecto de Interoperabilidad entre Sistemas con el Banco de Reservas y la ARS SEMMA, a fines de reducir trámites en los servicios ofertados en los Planes Especiales de Salud. Por el Departamento de Planificación se realizó una reunión con el Departamento de Atención al Usuario y la Sección de Reembolsos con la finalidad de verificar el proceso y buscar la manera de agilizar los mismos.	
1. Realizar el formulario de la evaluación. 2. Realizar informe con los resultados y acciones de mejoras.	Sección de Gestión de Calidad / Depto. Planificación y Desarrollo					Septiembre, 2022	En septiembre del 2022 fue aprobada nuestra carta compromiso al ciudadano, antes de la aprobación se realizó una evaluación de los compromisos asumidos así como un informe con los resultados	

## 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.**

Descripción	Unidad	1	0	0	0	RD\$	60,000.00	-	-	-	Tecnología	Adquisición de
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 Anos	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 intereses.

**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 # de TELÉFONOS (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 <yapimentel@semma.gob.do>  
CC: Miryam Pereyra <mpereyra@semma.gob.do>  
Asunto: RE: Solicitud Charla de Prevención de Riesgos Laborales - IDOPPRIL

Estimados señores, buen día:

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.	Lupessa Alt. Cruz	Asistente
2.	Sonia Castillo Pérez	concesse	17.	Adelfina Febres	Enc. Div. Compro
3.	Rina María Espino	en gestión	18.		
4.	Olivia M. Maldonado	Supervisor	19.		
5.	WILSON R. SANTOS RIVERA	Asp. Asistencia	20.		
6.	Citlaly Solís Rivera	auditor	21.		
7.	Luís Peña	Asp. Asistencia	22.		
8.	Julissa De Peña	Sec. Administrativa	23.		
9.	Pablo Estrella Pérez	Oficial de planeación	24.		
10.	Alfonso Ramos Jiménez	Asp. de planeación	25.		
11.	Enrique...	Asp. de planeación	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-FQ-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-FQ-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 P. y D.
<i>Stela Mencia S.</i>	<i>Stela Mencia S.</i>	Asistente P. y D.
<i>Stela Mencia S.</i>	<i>Stela Mencia S.</i>	Asistente P. y D.
<i>Stela Mencia S.</i>	<i>Stela Mencia S.</i>	Asistente P. y D.

### 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-FQ-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. Elgenia 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>Vanessa Rodriguez</i>	<i>Vanessa Rodriguez</i>	Coordinadora
<i>Elgenia Morrison</i>	<i>Elgenia Morrison</i>	Directora

## Evidencia VI: Promoción y Prevención

Agregar

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SGC-FO-048	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 PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN 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 Lugo</i>	ENCARGADA
LILIANA DIAZ	<i>Liliana Diaz</i>	TÉCNICO
MARISELA VALDEZ	<i>Marisela Valdez</i>	TÉCNICO
BRENNY JAVIER ROSADO	<i>Brenny 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: SGC-FO-048	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 Cuervo	<i>Marcela Cuervo</i>	Técnico de medios
José Jover	<i>José Jover</i>	Community Manager
Bernadette	<i>Bernadette</i>	Analista
José H. Herrera	<i>José H. Herrera</i>	Coordinador
Yolanda	<i>Yolanda</i>	Asistente de oficina
Yolanda	<i>Yolanda</i>	Asistente de oficina

## Evidencia VIII: Reclamaciones Medicas

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SGC-FO-048	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>Marina Sánchez V.</i>	Encargada
Aurora García	<i>Aurora García</i>	Analista
Jessica Zapata	<i>Jessica Zapata</i>	Analista
Jasmin Guzman	<i>Jasmin Guzman</i>	Analista
Mirella Gil	<i>Mirella Gil</i>	Analista
Acuña Peña	<i>Acuña Peña</i>	Secretaria
Ana Luisa Piquero	<i>Ana Luisa Piquero</i>	Técnico de Reclamaciones
Carmen Sánchez De Rivera	<i>Carmen Sánchez De Rivera</i>	Técnico de Reclamaciones
Engela Ureña	<i>Engela Ureña</i>	Técnico de Reclamaciones
Francisco Taveras	<i>Francisco Taveras</i>	Técnico de Reclamaciones
Gabriel Guillón	<i>Gabriel Guillón</i>	Técnico de Reclamaciones
Olivia M. Alcántara Alcántara	<i>Olivia M. Alcántara Alcántara</i>	Técnico de Reclamaciones
Iveth De La Cruz Morales	<i>Iveth De La Cruz Morales</i>	Técnico de Reclamaciones
Katherine A. Alcántara Martínez	<i>Katherine A. Alcántara Martínez</i>	Técnico de Reclamaciones
Liamet de León Solís	<i>Liamet de León Solís</i>	Técnico de Reclamaciones
Maria del Carmen Rivas Rivas	<i>Maria del Carmen Rivas Rivas</i>	Técnico de Reclamaciones
Nancy Caballero Muñoz	<i>Nancy Caballero Muñoz</i>	Técnico de Reclamaciones
Natalia Mesa	<i>Natalia Mesa</i>	Técnico de Reclamaciones
Negra De La Cruz	<i>Negra De La Cruz</i>	Técnico de Reclamaciones
Tomás José Sánchez Díaz	<i>Tomás José Sánchez Díaz</i>	Técnico de Reclamaciones
Patricia Paloma Peña de la Rosa	<i>Patricia Paloma Peña de la Rosa</i>	Técnico de Reclamaciones
Ramona Frías	<i>Ramona Frías</i>	Técnico de Reclamaciones

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SGC-FO-043	PÁGINA 2 de 2

Solany Lopez Ramirez	<i>Solany Lopez Ramirez</i>	Técnico de Reclamaciones
Wandy de Jesus Nuñez Figueroa	<i>Wandy de Jesus Nuñez Figueroa</i>	Técnico de Reclamaciones
Wendy Pérez Genao	<i>Wendy Pérez Genao</i>	Técnico de Reclamaciones
Franklin Gonzalez	<i>Franklin Gonzalez</i>	Técnico de Farmacia
Marcella Bonora	<i>Marcella Bonora</i>	Técnico de Farmacia
Wanda Pimentel	<i>Wanda Pimentel</i>	Técnico de Farmacia
Nancy Reyes	<i>Nancy Reyes</i>	Técnico de Farmacia
Fausto Nuñez	<i>Fausto Nuñez</i>	Mensajero de Reclamaciones
Samuel Hernandez	<i>Samuel Hernandez</i>	Técnico de Reclamaciones
Santa Elena Morales	<i>Santa Elena Morales</i>	Técnico de Reclamaciones
Vermey Chantal Melo Pichard	<i>Vermey Chantal Melo Pichard</i>	Técnico de Reclamaciones

## Evidencia IX: Cuentas por Cobrar Afiliado

FORMULARIO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLANES, POLÍTICAS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS		
Área: Gestión de Calidad		
VERSIÓN: 2	CONTROL: SGC-FO-03	PÁGINA 1 de 1
Planes/Procedimiento (s)/Manual (es)/política (s): Socialización del P E I 2021 - 2024		
Fecha: 06/07/2022		
Área responsable: Cuentas Por Cobrar Afiliados		
Encargado: Mirtha Jáquez		
<p>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.</p>		
Colaborador (es)		
Nombre	Firma	Posición
Mirtha Jáquez	<i>Mirtha Jáquez</i>	Encargada
Rocio Roja	<i>Rocio Roja</i>	Supervisora Técnica
Verifer Gómez	<i>Verifer Gómez</i>	Técnica
Patria Matos	<i>Patria Matos</i>	Técnica
Aida Luz Medrano Mendez	<i>Aida Luz Medrano Mendez</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.

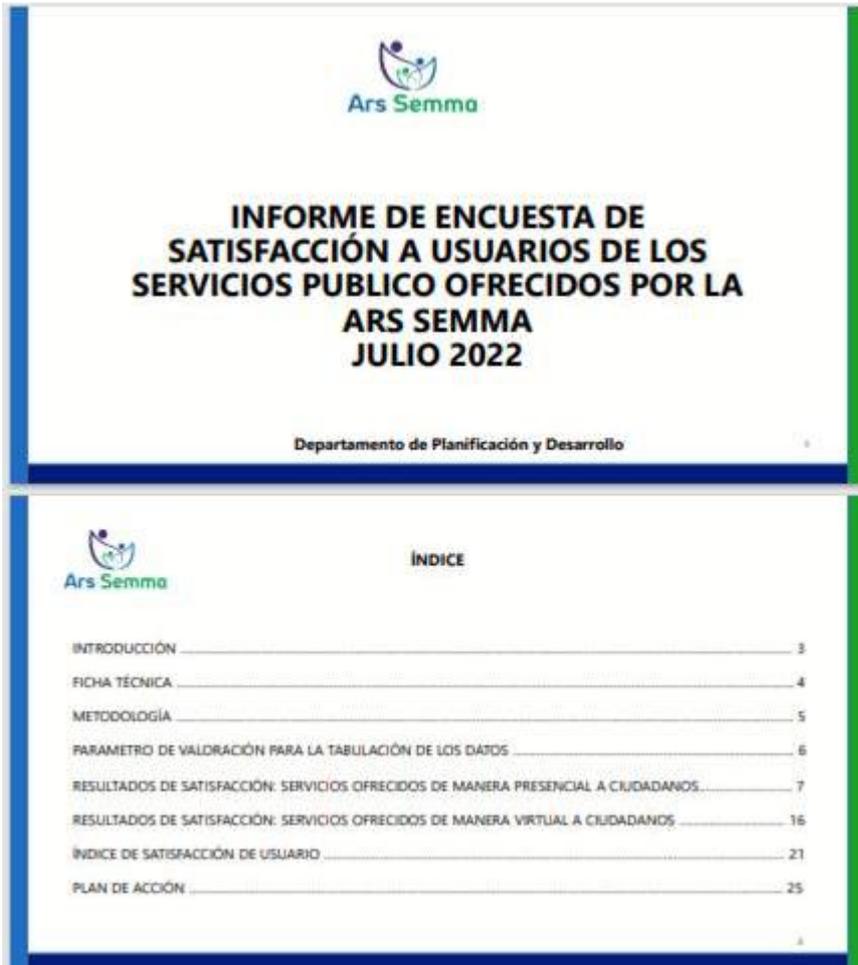


### P. Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales Ofrecidos por la ARS SEMM

Lenin Moreta  
384 respuestas



### Encuesta de Satisfacción de los Servicios en Línea Ofrecidos por la ARS SEMM



**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 POLÍTICAS 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.
 Código 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.	IV
 Manual de Politicas y Procedimientos de Comunicaciones	28/3/2022 12:07 p. m.	IV
 Manual informacion y comunicacion	22/6/2021 1:13 p. m.	IV
 Plan de Gestion de Crisis ARS SEMMA	27/10/2020 12:48 p. m.	IV

## 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
 Tesorería Versión Final	30/10/2019 11:49 a. m.

## Cuentas por Pagar

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

## 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 Protéticos y Materiales de Osteosíntesis final	27/10/2020 11:37 a. m.
 201217 Auditoría 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...

**Tarea IX:** Eliminar actividades redundantes o innecesarias y eliminar actividades que causen demora.

**Evidencia 1:** Proyecto de Interoperabilidad con el Banreservas y la ARS SEMMA



**Administradora de Riesgos de Salud para Maestros (ARSSEMMA)**

Es el organismo que tiene por función fungir como 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.

**Nombre:** A4-2014  
**Descripción:** Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.  
**Estatus:** Activo  
**NIU:** 18011-01-A4 14 12B  
**Fecha de expiración:** 09/08/2024 11:00 PM

## Evidencia 2: Minuta de Reunión Reembolso y Atención al Usuario

MINUTA DE REUNIÓN				
		VERSIÓN: 1	CONTROL: GC-FO-002	PÁGINA 1 de 2
<b>No.</b>	<b>Objetivo de la Reunión</b>	<b>Fecha Reunión</b>	<b>Área Responsable</b>	
	Mejora en el proceso de Reembolso de Afiliados	12/12/2022	Atención al Usuario, Reembolso de Afiliados, Planificación y Desarrollo y RRHH	
<b>Hora inicio</b>	1:15 PM	<b>Hora término</b>	1:59 PM	<b>Lugar</b>
Salón de Dirección Ejecutiva				
<b>Asuntos tratados:</b> Soluciones para mejorar el proceso de reembolso de afiliados				
<b>ACUERDOS</b>		<b>RESPONSABLE(S)</b>	<b>FECHA COMPROMISO</b>	
Realizar una relación de todos los tickets devueltos y enviar al Departamento de Atención al Usuario		Seccion de Reembolso de Afiliados	12/12/2022	
Realizar la debida diligencia para pasar el proceso de reembolso de afiliados a la Seccion de Reembolso de manera inmediata, tomando en cuenta que los reembolsos ya no serán recibidos por el Departamento de Atención al Usuario		Departamento de Atención al Usuario	12/12/2022	
Actualizar los manuales de atención al usuario y reembolsos aplicando los cambios antes mencionados		Departamento de Atención al Usuario, Seccion de Reembolso de Afiliados y Departamento de Planificación y Desarrollo	12/12/2022	
PARTICIPANTES				
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA		
Jeannette Peña	Encargada de Atención al Usuario			
Martina Maleno	Encargada de Reembolso de Afiliados			
Jamilet Lopez Pichardo	Encargada de Planificación y Desarrollo			
Eliana Barranco	Encargada de Recursos de Humanos			
Melvyn Magdaleno	Coordinador de Atención al Usuario			
Elizabeth Perez	Coordinadora de Atención al Usuario			

Calle Santiago No. 705, Zona Universitaria, Santo Domingo, D. N. • Tel.: 809-688-6646 / 1-809-200-1407  
E-mail: info@arssemma.sld.do • Website: www.semma.gob.do

MINUTA DE REUNIÓN		
		VERSIÓN: 1
		CONTROL: GC-FO-002
		PÁGINA 2 de 2
Mariassia Castillo	Analista de Reembolso de Afiliado	
Cesar de la Rosa	Supervisor de Atención al Usuario	
Lenin Moreta	Analista de Planificación y Desarrollo	

Calle Santiago No. 705, Zona Universitaria, Santo Domingo, D. N. • Tel.: 809-688-6646 / 1-809-200-1407  
E-mail: info@arssemma.sld.do • Website: www.semma.gob.do

## Evidencia 3: Registro de participantes

Registro de Participantes				
		VERSIÓN: 1		
		CONTROL: GC-FO-001	FECHA DOCUMENTO: 28/02/2018	PÁGINA ___ de ___
<b>Nombre Actividad:</b> Mejora Proceso de Reembolso.		<b>Área que organiza:</b> P.D, Reembolso, A.U, P.R.R.H.H		
<b>Fecha:</b> 12-11-22		<b>Lugar:</b> Salón Dirección Ejecutiva		
No.	Nombre y apellido	Institución/ Área	Cargo	E-mail / Teléfono
	Martina Maleno	Reembolso	Enc. Reembolso	m.maleno@semma.gob.do 809-602-5143
	Mariassia Castillo	Reembolso	Analista Reembolso	mcastillo@semma.gob.do 811 222
	Jeannette Peña Valera	Atención al Usuario	Encargada	jepen@semma.gob.do Ext. 499
	Melvyn Magdaleno	Atención al Usuario	Coordinador	m.magdaleno@semma.gob.do Ext. 416
	Cesar de la Rosa	Atención al usuario	Supervisor	cdelros@semma.gob.do
	Elizabeth Perez	Atención al usuario	Coordinadora	elizabethp@semma.gob.do
	Jamilet López	Planificación	Encargada	jlopez@semma.gob.do
	Eliana Barranco	RRHH	Encargada	elbarranco@semma.gob.do
	Lenin Moreta	Planificación	Analista	lmoreta@semma.gob.do

**Tarea X:** Realizar el formulario de la evaluación y realizar informe con los resultados y acciones de mejoras.

**Evidencia 1:** Informes de evaluación de compromisos de calidad, atributos de calidad.

« Departamentos » Departamento de Planificación y Desarrollo » Planificación » Carta Compromiso al Ciudadano 2021 » Requisitos Definitivos de C.C.C - Julio 2022

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Atributos de Calidad ARS SEMMA	13/7/2022 10:32 a. m.	Microsoft Edge P...	1,607 KB
Atributos de Calidad Certificación de Afili...	13/7/2022 9:38 a. m.	Microsoft Edge P...	411 KB
Atributos de Calidad Certificación de Co...	13/7/2022 9:37 a. m.	Microsoft Edge P...	409 KB
Atributos de Calidad Entrega de Carné A...	13/7/2022 9:36 a. m.	Microsoft Edge P...	372 KB
Atributos de Calidad Inclusión de Depen...	13/7/2022 9:35 a. m.	Microsoft Edge P...	422 KB
Brochure Carta Compromiso al Ciudadano...	11/7/2022 10:15 a. m.	Microsoft Edge P...	350 KB
Comité de Calidad - ARS SEMMA	13/7/2022 9:33 a. m.	Microsoft Edge P...	260 KB
Comunicación de Aprobación Carta Co...	13/7/2022 1:54 p. m.	Microsoft Edge P...	195 KB
Document_20220713_0001	13/7/2022 1:55 p. m.	Microsoft Edge P...	240 KB
Evidencias de Sensibilización Carta Com...	11/7/2022 12:14 p. m.	Microsoft Edge P...	294 KB
GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE ...	18/4/2022 9:39 a. m.	Microsoft Edge P...	132 KB
INFORME DE ENCUESTA DE LOS SERVICI...	13/7/2022 9:11 a. m.	Microsoft Edge P...	943 KB
Matriz de Recolección de Quejas y Suger...	13/7/2022 10:48 a. m.	Microsoft Edge P...	81 KB
Matriz de Recolección de Quejas y Suger...	21/12/2022 1:36 p. m.	Hoja de cálculo d...	82 KB
Plan de Comunicación Externo - ARS SE...	13/7/2022 9:35 a. m.	Microsoft Edge P...	411 KB
Plan de Comunicación Interno - ARS SE...	13/7/2022 9:34 a. m.	Microsoft Edge P...	262 KB
Servicios Principales ARS SEMMA	13/7/2022 9:34 a. m.	Microsoft Edge P...	318 KB

