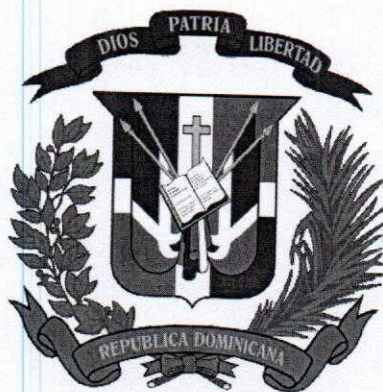




Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico
para los Maestros

(ARS SEMMA)

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2019

Tabla de contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	5
A. Misión, Visión y Valores Institucional	5
B. Base Legal Institucional.....	5
C. Principales Funcionarios de la Institución	6
D. Descripción de los Principales Servicios.....	8
III. RESULTADO DE LA GESTIÓN DEL AÑO.....	10
A. METAS INSTITUCIONALES DE IMPACTO A LA CIUDADANÍA.....	10
a. Acuerdos Interinstitucionales.....	12
B. INDICADORES DE GESTIÓN	12
1. Perspectiva Estratégica	12
i. Índice de Transparencia.	13
ii. Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico.....	13
iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).....	14
iv. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	14
v. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas.....	15
vi. Declaraciones juradas.....	15
C. GESTIÓN INTERNA.....	16
A. DESEMPEÑO FINANCIERO.....	16
i. Asignación de Presupuesto del Período	16
ii. Ejecución Presupuestal del Período	16
iii. Cuadros Ejecución física y financiera de proyectos de Inversión Pública	17
D. PROYECCIONES 2020.....	17
i. Fortalecimiento financiero:	17
ii. Fortalecimiento Institucional:.....	18
iii. Fortalecimiento de los servicios:	18

I. RESUMEN EJECUTIVO

La ARS SEMMA pone a disposición la Memoria Institucional 2019, en el interés de continuar presentando los avances que ha experimentado durante la ejecución del año. Dentro de los avances de mayor relevancia que impactaron el **Eje de Fortalecimiento Institucional** podemos destacar:

1. **Transparencia Institucional.** Hemos mantenido los altos niveles de transparencia de acuerdo a la Ley 200-04, promediando una calificación de más de 90 puntos otorgado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
2. **Índice de implementación TIC y Gobierno Electrónico,** la ARS SEMMA aplicó mejoras durante todo el año elevando notablemente la calificación a 80.14 puntos sobre cien, posicionándonos entre las instituciones con más niveles de avances.
3. **Responsabilidad Social.** Otra iniciativa tomada por la ARS SEMMA ha sido adoptar la Responsabilidad Social, implementando varias actividades dentro y fuera de la institución, entre las que podemos citar: Jornadas de Reforestación en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, adquisición de productos biodegradables, capacitaciones de Oficinas verdes y otros temas de conciencia medioambiental.
4. **Aumento de la cartera de afiliados.** En el 2019 los esfuerzos de la ARS SEMMA en mejorar la calidad del servicio fue de mucho crecimiento, pues la cartera de afiliados de incremento de un 7% de enero a diciembre.
5. **Incremento de los Prestadores de Servicios de Salud.** Durante el año 2019 se continuó la contratación de prestadores de salud estratégicos en todo el territorio nacional, incrementando la red de servicios durante todo el año. Pasamos de 3,003 prestadoras en el 2018 a 3,859 prestadoras en el 2019, demostrando avances significativos para nuestros afiliados.

6. **Ampliación de los puntos de Servicios.** Se abrieron nuevas oficinas de Atención al Usuario en: Monte Plata, Santiago y San José de Ocoa. Estos puntos de servicios de igual manera han contribuido al desarrollo local por medio de la generación de empleos directos, que junto con los puntos que existían suman 17 puntos donde los afiliados de la ARS SEMMA pueden realizar sus trámites.
7. **Apertura Oficina Regional Santo Domingo Este (Megacentro):** La nueva instalación de la Oficina Regional Megacentro cuenta con una amplia cartera de servicios que van desde ofrecer información general, realizar todos los trámites y consultar estatus de afiliación, impresiones de carnet, inclusión de dependientes, adquirir planes complementarios y voluntarios, certificación de afiliación, pre-autorizaciones de servicios de salud, así como procedimientos y medicamentos. De igual forma, el usuario puede solicitar información sobre la Red de Prestadores de Servicio de Salud, consulta de cobertura y beneficios de los planes, certificaciones, solicitud de reembolso, gestión del prestador, entre otros servicios.


Lic. Nuranni Reyes

Enc. De Planificación y Desarrollo



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

A. Misión, Visión y Valores Institucional

La ARS SEMMA dentro de la elaboración del Plan Estratégico Institucional, rediseñó su filosofía institucional para enmarcarla dentro de los trabajos que se realizarán en los próximos cuatro años, quedando establecidas de la siguiente manera:

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

- **Honestidad:** comportarse y expresarse con coherencia y de acuerdo con los valores institucionales establecidos.
- **Respeto:** reconocimiento de las relaciones interpersonales con un trato justo y cordial.
- **Solidaridad:** trabajar conjuntamente para lograr un mismo objetivo.
- **Responsabilidad:** Actuar en cumplimiento de la misión institucional, dando respuesta oportuna y cierta, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.
- **Transparencia:** Poner la información requerida a disposición de los afiliados y ciudadanos de manera clara y a tiempo, de acuerdo a las leyes.
- **Vocación de Servicio:** Disposición para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos.

B. Base Legal Institucional

1. **Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)**, del 9 de mayo de 2001.
2. **Ley General de Salud No. 42-01**, del 8 de marzo de 2001.

3. **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.
4. **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).
5. **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).
6. **Decreto No. 639-03**, que establece el Reglamento del Estatuto Docente.
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).

C. Principales Funcionarios de la Institución

NOMBRE	CARGO
Dr. Manuel Méndez	Director Ejecutivo
Dra. Efigenia Morrison	Directora Servicios de Salud
Lic. Federico Araujo	Director Administrativo Financiero
Lic. Dahiana Barrientos	Directora Jurídica
Lic. Ivelisse Arias	Enc. Recursos Humanos
Lic. Domingo Feliz	Enc. Control Financiero
Lic. Dominicana Méndez	Enc. Administrativa
Lic. Yuniliza Pierrot	Enc. Financiera

Ing. Juan Santi	Enc. Tic
Lic. Nuranni Reyes	Enc. Planificación y Desarrollo
Sra. Grace Mota	Responsable Libre Acceso a la Información
Lic. Flavia Romero	Enc. Afiliación
Dra. Rosmery Mejía	Enc. Autorizaciones Servicios de Salud
Dr. Jose Orlando Guerrero	Enc. Auditoria Servicios de Salud
Dra. Leidy Leonardo	Enc. Coordinación Regional

D. Descripción de los Principales Servicios

Atención al Usuario y/o Ciudadano:

A través de nuestra área de atención al usuario se reciben los ciudadanos y se les brindan las atenciones requeridas sobre nuestra cartera de servicios, entre los que se encuentran:

1. **Pre autorizaciones de servicios de salud.** Consiste en proveer asistencia para la autorización previa de los procedimientos de salud.
2. **Traspaso hacia ARS SEMMA.** Provee la asistencia para el cambio de ARS, según lo especifica la Resolución 167-2009 de la SISALRIL.
3. **Afiliación de dependientes directos.** Consiste en proveer asistencia para afiliar a los dependientes directos tal como lo establece el artículo 123 de la ley 87-01 del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.
4. **Afiliación de dependientes adicionales.** Consiste en proveer asistencia para afiliar los dependientes que dependen económicamente del titular y el conyugue de éste, tal como lo establece el artículo 10 del reglamento sobre Aspectos Generales de Afiliación al Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo.
5. **Afiliación jubilados pertenecientes a INABIMA.** Provee la asistencia para la afiliación a los maestros jubilados por el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), que no estén cotizando en otra Administradora de Riesgos de Salud.
6. **Inclusión voluntarios.** Consiste en proveer asistencia para afiliar a los familiares de afiliados titulares, con un parentesco de tercer grado de consanguinidad, tal como lo establece el artículo 10 del Reglamento sobre Aspectos Generales de Afiliación al Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo.

7. **Emisión de carnet y duplicados.** Provee el carnet de identificación que permite el acceso a los servicios de la red de Prestadores de Salud correspondiente al plan que poseen, en cualquier parte del país.
8. **Elaboración de certificaciones.** Provee la asistencia para la emisión de certificación o constancia de pertenencia o afiliación a la ARS SEMMA.
9. **Acceso a la información pública.** A través de nuestra oficina de Acceso a la Información Pública se proporcionan las informaciones y/o documentaciones requeridas por los ciudadanos en cumplimiento con la Ley 200-00.

III. RESULTADO DE LA GESTIÓN DEL AÑO

A. METAS INSTITUCIONALES DE IMPACTO A LA CIUDADANÍA

La Administradora de Riesgos de Salud para los Maestros (ARS SEMMA) en el año 2019 realizó su Plan Operativo Anual alineado con el Plan Estratégico Institucional, el cual buscaba principalmente la eficientización de los servicios ofrecidos a los usuarios.

En este tenor se trabajaron temas tales como:

1. Fortalecimiento de los Servicios

a) Socialización con Afiliados

Se realizaron más de veinte (20) acercamientos a los afiliados a través de la participación de las autoridades del SEMMA en las asambleas de la Asociación Dominicana de Profesores (ADP), donde informamos los avances, beneficios y cambios que realizamos en la prestación de los servicios, estos encuentros fueron motivados para escuchar sus demandas y poder dar, en la medida de lo posible, respuestas a las principales necesidades de los afiliados.

b) Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades

La ARS SEMMA ha estado fortaleciendo su programa de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades, teniendo como norte hacer conciencia a nuestros afiliados de la importancia de prevenir y dar seguimiento a las enfermedades, las cuales con diagnóstico temprano pueden hacer la diferencia, por esta razón hemos realizado diversas actividades dirigidas a nuestros afiliados a nivel nacional educando sobre la importancia de cuidar su salud.

Dentro de las actividades realizadas están charlas educativas, cuyo objetivo es mejorar el estilo de vida y promover hábitos saludables en nuestra población, y actividades asistenciales de identificación de factores de riesgos, dentro de las están jornadas auditivas, oftalmológica y otras. También la ARS SEMMA cuenta con

prestadoras de primer nivel y médicos independientes, quienes se encargan del control y seguimiento integral de las principales enfermedades que afectan a nuestra población afiliada. Con estas contrataciones nosotros estamos a favor del inicio y fortalecimiento del primer nivel de atención, el cual es una prioridad y debe implementarse como establece la Ley de Seguridad Social.

La cantidad total de afiliados con despacho en medicamentos de prevención y promoción durante el último año ha sido 23,209 afiliados, el porcentaje mayor lo representa la hipertensión arterial con 14,376 y la diabetes unos 4,736 afiliados y con ambas enfermedades 4,097 afiliados.

- c) **Aumento de la cartera de afiliados de la ARS SEMMA.** En el 2019 la cartera de afiliados a sostenido un crecimiento mensual, fruto de los esfuerzos realizados en la mejora de calidad y oportunidad del servicio. En la actualidad la cartera de afiliados se ha elevado en más de un 7% de enero a diciembre, representando 10,900 nuevos afiliados.
- d) **Incremento de los Prestadores de Servicios de Salud.** Durante el año 2019 se continuó la contratación de prestadores de salud estratégicos en todo el territorio nacional, con la finalidad de poder asegurar los servicios de salud a los afiliados, cartera que creció representando 856 nuevos prestadores para brindar servicios a nuestros afiliados.
- F) **Ampliación de los puntos de Servicios.** Estamos acercando los servicios a nuestros afiliados instalando puntos de servicio en diferentes zonas del país. En estos nuevos puntos de servicio se pueden realizar diferentes trámites, así como conocer el estatus de afiliación, realizar pre-autorizaciones de servicios, traspasos, entre otros. Durante el año 2019 se abrieron oficinas de Atención al Usuario en: Monte Plata, Ocoa, Santiago y Santo Domingo Oeste. Estos puntos de servicios de igual manera han contribuido al desarrollo local por medio de la generación de empleos directos, que junto con los puntos que existían suman 17 puntos donde los afiliados de la ARS SEMMA pueden realizar sus trámites.

2. Fortalecimiento Institucional

a. Acuerdos Interinstitucionales.

Durante el año 2019, la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros (ARS SEMMA) no llevó a cabo acuerdos interinstitucionales.

B. Responsabilidad Social

Nos debemos a nuestro entorno y en los días que vivimos es importante que las instituciones puedan contar con políticas dirigidas a minimizar el impacto ambiental, para lo cual hemos realizado diversas actividades que se han convertido en programas que fomentan la protección a nuestro medio ambiente, tales como:

- Contenedores papel para reciclaje en nuestras instalaciones.
- Utilización de vasos biodegradables.
- Campaña de reforestación.
- Desarrollo de programa de capacitación en temas medioambientales.

Día a día nuestra preocupación es incorporar más acciones que permitan cambiar la percepción de nuestros colaboradores frente a nuestro medioambiente, pues es a través de las acciones que realizamos los humanos que pondremos tener un verdadero cambio

B. INDICADORES DE GESTIÓN

1. Perspectiva Estratégica

i. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.

La ARS SEMMA continuó su proceso de transformación y en 2019 obtuvo avances significativos en el SISMAP terminando en la posición No. 147 de las 186 instituciones públicas monitoreadas, con una puntuación de 63.24.

De los 20 Indicadores establecidos la ARS SEMMA actualmente cuenta con 13 indicadores con objetivos logrados tales como: Autodiagnóstico CAF, Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios, Diagnóstico de la Función de RR.HH, Nivel de Administración del sistema de Carrera, Planificación de RR.HH, Estructura Organizativa, Manual de Organización y Funciones, Absentismo, Rotación, Gestión de Acuerdos de Desempeño, Evaluación del desempeño por Resultados y Competencias, Plan de Capacitación y Pago de Beneficios Laborales.

2. Perspectiva Operativa

i. Índice de Transparencia.

El índice de transparencia de acuerdo a la Ley 200-04 que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), tras la nueva resolución 1/2018 sobre estandarización de Portales de Transparencia hemos obtenido las siguientes calificaciones en los meses: enero 71.5/100, febrero 93.3/100, marzo 95.1/100, abril 92/100, mayo 88/100, junio 89/100, julio 96/100, agosto 96/100, septiembre 91/100 y los demás meses pendientes de evaluación.

ii. Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico

La ARS SEMMA se incorporó grandes cambios en el área de Tecnologías de la Información y Comunicación a los fines de poder dar cumplimiento a los requerimientos y elevar la puntuación en el iTICge. Gracias a los esfuerzos realizados junto

a otros trabajos técnicos han colocado a la ARS SEMMA en la posición 89 de las 260 que conforman el ranking nacional, con una puntuación de 80.14.

En los indicadores que nos encontramos por encima del promedio país, están: Desarrollo e-servicios, Infraestructura, Software y Herramientas, Gestión y Controles TIC, Capital Humano, Interoperabilidad, Datos Abiertos, Redes Sociales, E-Participación y Presencia Web, quedando sólo por debajo de la media país en el siguiente indicador: Disponibilidad E-Servicios.

iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

En referencia al desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), hemos iniciados los trabajos de autoevaluación, lo cual ha significado un incremento de 55.21% en dicho sistema al cerrar el 2019. Se han cargado 127 evidencias de las 204 que componen los requerimientos de la Contraloría General de la República, de los cuales 98 están revisados y 29 con observaciones, lo que ha permitido reforzar la estructura y los procesos internos de la ARS SEMMA, pues estamos una transición de actualización y/o documentación del quehacer institucional, lo que conlleva a tener un reforzado control interno, minimizando la ocurrencia de errores y creando niveles de supervisiones en los procesos.

iv. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), fue el resultado de la planificación de todos los requerimientos de compras de bienes, servicios y contrataciones, para el logro de las actividades planteadas para el 2019, en cumplimiento de la ley No. 449-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, el cual fue presupuestado por un monto de RD\$ 69,734,860.39, de los cuales fueron ejecutados

RD\$ 16, 729, 469.89 en compras de bienes, RD\$ 6, 578, 806.58 en compras de servicios y RD\$ 3, 993, 668.04 en obras.

v. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas

En las diferentes mediciones que ha realizado la Dirección de Contrataciones Públicas (DGCP) la ARS SEMMA ha promediado un 95.1%, colocándose en un lugar privilegiado dentro de las instituciones con mayor nivel de cumplimiento en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo y procedimental de los procesos de compras y contrataciones.

vi. Declaraciones juradas

En cuanto a las declaraciones juradas de los funcionarios de la ARS SEMMA, se realiza de conformidad al artículo 18 de la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al artículo 28 de su reglamento de aplicación, aprobado mediante el Decreto 130-05, así como la ley 311-14 de la Cámara de Cuentas de la Republica dominicana, por lo en la actualidad tienen Declaraciones Juradas realizadas: El Director Ejecutivo, el Director Administrativo Financiero, la Enc. De Administración y la Enc. De Compras y Contrataciones.

3. PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS.

i. Sistema de Atención Ciudadana 311.

A partir del 15 de enero hasta el 22 de diciembre 2019 en la ARS SEMMA se recibió una (1) solicitud de información, la cual fue completada.

Esta solicitud corresponde a la siguiente categoría:

Compras	Salud	Recursos Humanos	Información General	Finanzas	Incompletas	Remitidas a otra Institución	Cerrada por Requerimiento del ciudadano
0	0	1	0	0	0	0	0

4. Otras acciones desarrolladas

Apertura Oficina Regional Santo domingo este (Megacentro): La nueva instalación de la Oficina Regional Megacentro cuenta con una amplia cartera de servicios que van desde ofrecer información general, realizar todos los trámites y consultar estatus de afiliación, impresiones de carnet, inclusión de dependientes, adquirir planes complementarios y voluntarios, certificación de afiliación, pre-autorizaciones de servicios de salud, así como procedimientos y medicamentos.

De igual forma, el usuario puede solicitar información sobre la Red de Prestadores de Servicio de Salud, consulta de cobertura y beneficios de los planes, certificaciones, solicitud de reembolso, gestión del prestador, entre otros servicios.

C. GESTIÓN INTERNA

A. DESEMPEÑO FINANCIERO

i. Asignación de Presupuesto del Período

El Consejo de Directores aprobó para el año 2019 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de **RD\$2,876,867,936.01**

ii. Ejecución Presupuestal del Período

Durante el año 2019 la ARS SEMMA tuvo un ingreso de **RD\$2,935,300,000.00** por concepto de la cápita que se recibe por los planes de salud de los afiliados,

de los cuales un 95% de los mismos fueron destinados para pago a los prestadores de servicios de salud por los servicios brindados a los afiliados.

iii. Cuadros Ejecución física y financiera de proyectos de Inversión Pública

Durante el año 2019, la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros (ARS SEMMA) no llevó a cabo proyectos de Inversión pública.

D. PROYECCIONES 2020

Hemos identificado las principales acciones que estaremos realizando durante el 2020 las cuales van en las siguientes direcciones:

i. Fortalecimiento financiero:

- Elevar la cartera de afiliados en un 10% respecto al 2019, lo que representaría un incremento de aproximadamente 17,085 nuevos afiliados.
- Elevar la cartera de afiliados en los diferentes planes complementarios, teniendo un incremento consolidado de 8,526 nuevas ventas.
- Incrementar los controles en las áreas de Servicios De salud a los fines de dar mayor seguimiento al gasto por este concepto.
- Elevar la cantidad de actividades de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades, con la creación de nuevos proyectos de pilotos de clubes de enfermedades no transmisibles y la dispensación de medicamentos.
- Diseño de nuevos planes complementarios de salud, de cara a satisfacer necesidades actuales de nuestros afiliados.
- Diseño y puesta en ejecución del Plan Integral del área de TIC, el cual sería un eje estratégico dentro del Plan estratégico Institucional.

ii. Fortalecimiento Institucional:

- Continuar fortaleciendo los subsistemas de recursos humanos.
- Elevar la puntuación global del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SISMAP, iTICge, NOBACI, Transparencia y Compras y Contrataciones).
- Elaboración y medición de indicadores claves de desempeño institucional.
- Implementación de nuevos módulos y/o adquisidores de tecnologías para la eficiencia de los procesos internos.
- Adecuaciones y reconstrucciones de la infraestructura física de la sede principal, para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.

iii. Fortalecimiento de los servicios:

- Incrementar estratégicamente la cantidad de Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).
- Realizar un programa en busca de determinar la calidad de los servicios prestados por parte de las prestadoras de servicios de salud contratadas.
- Realizar una segunda encuesta de satisfacción ciudadana sobre los servicios que se brindan en la ARS SEMMA.
- Incrementar los servicios en línea, evitando los desplazamientos y ahorrando los gastos de bolsillo a los afiliados, así como facilidades para los prestadores de servicios de salud.

- Realizar la Carta Compromiso al Ciudadano, mediante la cual nos comprometeremos a brindar los servicios en los tiempos y la calidad requerida.
- Continuar con la apertura de nuevas oficinas en el territorio nacional para acercar los servicios a los afiliados, proyectando:
 - i. La apertura de 8 oficinas a nivel provincial: Higüey, Bani, La Vega, Sabaneta, Cotuí, Distrito Nacional y Santo domingo Norte.
 - ii. Apertura de una oficina Provincial en Santiago para la región norte.
 - iii. apertura de puntos de servicios localizados en diferentes PSS: Hermanas Mirabal, Espaillat, San Jose de Ocoa y en el Distrito Nacional.