



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ARS SEMMA

## Tabla de contenido

Memorias 2020

I. Resumen Ejecutivo.....	4
II. Información Institucional .....	5
A. Misión, Visión y Valores Institucional .....	5
B. Base Legal Institucional.....	5
C. Principales Funcionarios de la Institución .....	7
D. Descripción de los Principales Servicios .....	9
III. Resultado de la Gestión del Año .....	10
A. Metas institucionales de Impacto a la Ciudadanía.....	10
B. Indicadores de Gestión.....	12
1. Perspectiva Operativa .....	12
A. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.....	12
i. Índice de Transparencia.....	12
ii. Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico .....	13
iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).....	13
iv. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) .....	13
v. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas.....	13
vi. Declaraciones juradas .....	14
1. Perspectiva de los Usuarios. ....	14
B. Otras Acciones Desarrolladas.....	14
IV. Gestión Interna .....	14
A. Desempeño Financiero .....	14
i. Asignación de Presupuesto del Período.....	14
i. Ejecución Presupuestal del Período.....	15
ii. Cuadros Ejecución física y financiera de proyectos de Inversión Pública .....	15
V. Proyecciones 2021.....	16
i. Fortalecimiento financiero:.....	16



- ii. Fortalecimiento Institucional: .....16
- iii. Fortalecimiento de los servicios: .....16

## I. Resumen Ejecutivo

La ARS SEMMA pone a disposición la Memoria Institucional correspondiente al año 2020, 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 96 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 80.19 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 la que podemos citar: Charla sobre Ahorro Energético.
4. **Aumento de la cartera de afiliados.** En el 2020 los esfuerzos de la ARS SEMMA en mejorar la calidad del servicio fue de mucho crecimiento, pues la cartera de afiliados tuvo un incremento de un 4% de enero a diciembre.
5. **Incremento de los Prestadores de Servicios de Salud.** Durante el año 2020 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 4,139 prestadoras en el 2019 a 4,470 prestadoras en el 2020, demostrando avances significativos para nuestros afiliados.
6. **Ampliación de los puntos de Servicios.** Se abrieron nuevos puntos de servicios dentro de PSS contratadas para facilidad de trámites de los afiliados.
7. **Incremento de servicios en Línea.** Los cambios presentados por la nueva normalidad impulsaron a crear nuevas formas de brindar los servicios, incluyendo en nuestros sistemas internos servicios tales como: Creación de Citas, whatsapp para todos los servicios de preautorizaciones y planes de servicios de salud, módulo para citas de servicios, autorización de medicamentos en sus diferentes modalidades, entre otras funcionalidades que permiten el mejor quehacer institucional.



**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. 486-12** que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
7. **Decreto No. 639-03**, que establece el Reglamento del Estatuto Docente.
8. **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



**Dra. Sonia Feliz Medrano**

Directora Ejecutiva



**Lic. Manuel Eladio Díaz**

Director Administrativo Financiero



**Dra. Efigenia Morrison**

Directora de Servicios de Salud



**Lic. Flabia Romero**

Directora de Afiliación y Servicios a Usuarios



**Lic. Dahiana Barrientos**

Directora Jurídica



**Lic. Ivelisse Arias**

Enc. Recursos Humanos



**Lic. Julio Novas**

Enc. Control Financiero



**Ing. Juan Santi**

Enc. Tecnologías de la Información y Comunicación



**Lic. Angel Veras**

Responsable OAI



**Lic. Nuranni Reyes**

Enc. Planificación y Desarrollo

#### 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 a procedimientos de salud y medicamentos que por cuya naturaleza o el plan asociados requieren ser validados antes de su despacho.
2. **Traspaso hacia ARS SEMMA.** Provee la asistencia para el cambio a esta 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 del titular afiliado a la ARS SEMMA, 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 a aquellos dependientes que dependen económicamente del titular afiliado a la ARS SEMMA, 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.** 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 2020 realizó su Plan Operativo Anual alineado con el Plan Estratégico Institucional, el cual buscaba principalmente la eficientización de los servicios ofrecidos a los usuarios y lograr la estabilidad financiera, pero en este año particular las actividades planificadas se vieron visiblemente afectas a causa de la pandemia del COVID-19, por lo que las mismas tuvieron que ser reencausadas para dar respuesta a las necesidades latentes de nuestra población.

En este tenor, y vistas los requerimientos situacionales, se trabajaron temas como:

#### 1. Fortalecimiento de los Servicios

##### **Socialización con Afiliados**

En el primer trimestre del año se realizaron más de Quince (15) 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. Futo de la pandemia estas actividades fueron suspendidas para el resto del año.

##### **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.

Conociendo la importancia de que nuestros afiliados cuenten con sus medicamentos de uso continuo y las consecuencias que acarrear para su salud la no utilización de los mismos, realizamos ajustes a nuestro programa durante el inicio de la pandemia cuya flexibilización para la obtención de los medicamentos mediante la emisión de las recetas electrónicas fue extendida hasta inicio del tercer trimestre del año, con lo cual garantizamos que los afiliados inscritos en estos programas tuvieran acceso a sus medicamentos sin la necesidad de asistir a los centros de salud para revisión y expedición de recetas en los momentos donde estuvieron los picos más altos del nivel de contagio del COVID-19.

También estuvimos 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 y jornadas, cuyo objetivo es mejorar el estilo de vida y promover hábitos saludables en nuestra población.

La cantidad total de afiliados inscritos en los programas de despacho de medicamentos de prevención y promoción durante el último año ha sido 8, 830 afiliados, el porcentaje mayor lo representa la hipertensión arterial con 7, 468 y la diabetes 1,362 afiliados y con ambas enfermedades 1,670 afiliados.

### **Aumento de la Cartera de Afiliados de la ARS SEMMA.**

En el 2020 la cartera de afiliados ha 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 un 4% de enero a diciembre, representando 6,229 nuevos afiliados, un crecimiento menor respecto a años anteriores debido a que durante los meses de marzo a junio la ventana de traspaso fue deshabilitada por los órganos rectores de la seguridad social y se suspendieron las prácticas que llevaban aglomeraciones de personas lo que impactó de manera directa al crecimiento de afiliados.

Así mismo hemos visto un incremento en la cartera de los planes complementarios, los cuales fueron diseñados para dar cobertura a aquellas demandas frecuentes de nuestros afiliados y que no se encontraban dentro del catálogo de prestaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como extender la cobertura de aquellos renglones más demandados que sí están en cobertura. Actualmente en el año 2020 esta cartera se elevó de 7%, representando 3,768 nuevos afiliados en el Plan Magisterial Máximo y un 18.4%, representando 606 nuevos afiliados en el Plan Semma Plus.

### **Incremento de los Prestadores de Servicios de Salud.**

Durante el año 2020 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 8% representando 331 nuevos prestadores para brindar servicios a nuestros afiliados.

### **Inclusión de Servicios en Línea.**

En el mundo en que vivimos los servicios transaccionales son los que predominan en las empresas que busca satisfacer los diferentes grupos etarios que integran la cartera de sus usuarios, por eso en la ARS SEMMA nos dedicamos en el 2020 a afianzar esta forma de brindar de servicios, continuando con nuestra frase "*De lo análogo a lo digital*", incluimos nuevas tecnología y canales para brindar atención a nuestros usuarios, que junto a la Aplicación Móvil (APP), simplifican la obtención de servicios y amplían los canales digitales, dentro de los que podemos mencionar:

1. **Inclusión de WhatsApp** para brindar servicios a los ciudadanos, mediante el cual se pueden realizar: solicitudes de información inclusiones, exclusiones, consultas, preautorizaciones (medicamentos, procedimientos, material de osteosíntesis), seguimiento a casos, impresión de carnet digital, entre otros servicios que se ofrecen de manera presencial.

2. **Inclusión de chat en línea**, vía la página institucional, el cual permite brindar servicios a los ciudadanos, tales como: solicitudes de información inclusiones, exclusiones, consultas, preautorizaciones (medicamentos, procedimientos, material de osteosíntesis), seguimiento a casos, impresión de carnet digital, entre otros servicios que se ofrecen de manera presencial.

## **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 solo realizamos la Charla de Ahorro Energético, debido a que otras actividades planificadas no pudieron ser ejecutadas por la Pandemia del COVID-19. 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 que los humanos podremos tener un verdadero cambio.

### **B. Indicadores de Gestión**

#### **1. Perspectiva Operativa**

##### **A. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.**

La ARS SEMMA continuó su proceso de transformación y en 2020 obtuvo avances significativos en el SISMAP terminando con una puntuación de 66.92%.

De los 20 Indicadores establecidos la ARS SEMMA actualmente cuenta con 12 indicadores con objetivos logrado tales como: Autodiagnóstico CAF, Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios, Diagnostico 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 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 resolución 1/2018 sobre estandarización de Portales de Transparencia hemos obtenido las siguientes calificaciones en los meses: enero 92/100, febrero 96/100, marzo 98/100, abril 98/100, mayo 100/100, junio 94/100, julio 96/100, agosto 98/100, septiembre 94/100 y los demás meses pendientes de evaluación, de lo cual se infiere que la ARS SEMMA ha mostrado altos niveles de transparencia y respuestas a través de la Oficina de Acceso a la Información.

## 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 el iTICge. Gracias a los esfuerzos realizados junto a otros trabajos técnicos han colocado a la ARS SEMMA en la posición 101 de las 260 que conforman el ranking nacional, con una puntuación de 80.19.

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)

Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) fueron modificadas a través de la Resolución No. 008-20, donde se dieron indicaciones de colocar a todas las Instituciones en cero, actualmente nos encontramos en acompañamiento de la Contraloría General de la República a los fines de realizar las inducciones de lugar e iniciar la documentación y carga de las evidencias que avalan nuestro nivel de avance en el Control Interno.

## 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 2020, 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\$ 117,415,722.68, de los cuales fueron ejecutados RD\$ 5,447,811.14 en compras de bienes, RD\$ 4,370,352.50 en compras de servicios. No se ejecutó en obras. Las compras y contrataciones se vieron afectas por la Pandemia del COVID-19, debido a que muchas actividades planificadas no pudieron ser ejecutadas.

## 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 95.2%, 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 República Dominicana, por lo en la actualidad tienen Declaraciones Juradas realizadas: la Directora Ejecutiva, Dra. Sonia Feliz, el Director Administrativo Financiero, Lic. Manuel Eladio Díaz, la Enc. de Administración, Lic. Maribel Dionisio y la Enc. De Compras y Contrataciones, Lic. Yocasta Florimón.

### 1. Perspectiva de los Usuarios.

#### i. Sistema de Atención Ciudadana 311.

A partir del 15 de enero hasta el 31 de diciembre 2020 en la ARS SEMMA se recibieron dos (5) solicitudes de información, las cuales fueron completadas.

Estas solicitudes corresponden a las siguientes categorías:

Compras	Salud	Jurídica	Recursos Humanos	Información General	Finanzas	Incompletas	Remitidas a otra Institución	Cerrada por Requerimiento del ciudadano
0	4	1	0	0	0	0	0	0

### B. Otras Acciones Desarrolladas.

Enfocados en mantener satisfechos nuestros afiliados/ciudadanos con la prestación de los servicios institucionales, la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros (ARS SEMMA) aplicó la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos, la misma inició el día 10 de septiembre y se concluyó el 28 de octubre del año 2020, arrojando un resultado de 89.82% de satisfacción ciudadana a nivel general de los servicios que se ofrecen en la Institución.

## IV. Gestión Interna

### A. Desempeño Financiero

#### i. Asignación de Presupuesto del Período

El Consejo de Directores aprobó para el año 2020 el presupuesto institucional, teniendo una proyección de gastos ascendentes a la suma de **RD\$3,479,189,329**.

**i. Ejecución Presupuestal del Período**

Durante el año 2020 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 fueron destinados a gastos de salud y administrativos, una partida de RD\$3,044,766,799.00 un 95% de los mismos fueron destinados para pago a los prestadores de servicios de salud por los servicios brindados a los afiliados.

**ii. Cuadros Ejecución física y financiera de proyectos de Inversión Pública**

Durante el año 2020, la Administradora de Riesgos de Salud Seguro Médico para los Maestros (ARS SEMMA) no llevó a cabo proyectos de Inversión pública.

## V. Proyecciones 2021

Hemos identificado las principales acciones que estaremos realizando durante el 2021 las cuales van en las siguientes direcciones:

### i. Fortalecimiento financiero:

- a. Elevar la cartera de afiliados en un 10% respecto al septiembre 2020, cuyas proyecciones representaría un incremento de aproximadamente 17,752 nuevos afiliados.
- b. Elevar la cartera de afiliados en los diferentes planes complementarios, teniendo un incremento consolidado de 17,574 nuevas ventas.
- c. Incrementar los controles en las áreas de Servicios de Salud a los fines de dar mayor seguimiento al gasto por este concepto.
- d. Diseño de nuevos planes complementarios de salud, de cara a satisfacer necesidades actuales de nuestros afiliados.
- e. Creación de mecanismos para supervisión a los programas de promoción y prevención.
- f. Elaboración y puesta en ejecución del proyecto de reorganización y relanzamiento de los Hospitales Docentes Semma.
- g. Implementar módulos tales como: Autorización y radicación de Medicamentos ambulatorios, Petición de Auditoría, Material de Osteosíntesis, Descuentos dependientes adicionales, entre otros que mejoren la captación de recursos, así como para eficientizar los tiempos de respuestas a los PSS y los gastos de salud.

### ii. Fortalecimiento Institucional:

- a. Elevar la puntuación global del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SISMAP, iTICge, NOBACI, Transparencia y Compras y Contrataciones).
- b. Continuar fortaleciendo los subsistemas de recursos humanos.
- c. Elaboración y medición de indicadores claves de desempeño institucional.
- d. Implementación de nuevos módulos y/o adquirentes de tecnologías para la eficiencia de los procesos internos, tanto de las áreas misionales como de las asesoras y de apoyo.
- e. Obtención de la certificación en la Normativa NORTIC A4, norma para la interoperabilidad de los organismos del Estado Dominicano.
- f. Obtención de la certificación en la Normativa NORTIC A6, norma sobre desarrollo y gestión de software del Estado Dominicano.
- g. Elaboración del Plan Estratégico Institucional para el período 2022-2025
- h. Creación y puesta en funcionamiento del Comité de Evaluación Institucional de Gestión Documental.
- i. Elaboración y Ejecución de políticas de responsabilidad social y digitalización de documentos.

### iii. Fortalecimiento de los servicios:

- a. Incrementar estratégicamente la cantidad de Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), según estudio de necesidades.

- b. Realizar encuestas para determinar la calidad de los servicios otorgados por parte de la Prestadoras de Servicios de Salud contratadas.
- c. Diseño y aplicación de La Cultura de Servicio ARS SEMMA.
- d. Aplicación de la tercera encuesta de satisfacción ciudadana sobre los servicios que se brindan en la ARS SEMMA.
- e. Implementar oficinas virtuales para usuarios de la ARS SEMMA y así incrementar los servicios en línea, evitando los desplazamientos y ahorrando los gastos de bolsillo a los afiliados.
- f. Realizar la Carta Compromiso al Ciudadano, con la finalidad de comprometeremos a brindar los servicios en los tiempos y la calidad determinada.
- g. Obtención de la certificación en la Normativa NORTIC A5, la norma sobre Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.
- h. Continuar con la apertura de nuevas oficinas en el territorio nacional para acercar los servicios a los afiliados, proyectando:
  - i. La apertura de 5 oficinas a nivel provincial: Baní, 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 según necesidades determinadas.