



Ars Semma

"Valorando vidas que enseñan"

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

Índice

Presentación.....	3
Filosofía Institucional.....	4
Marco Estratégico.....	5
Marco Operativo 2022.....	6

Presentación

El Plan Operativo Anual 2022 (POA) es un plan institucional de horizonte de un año, que contiene los objetivos y metas a lograr durante el año fiscal 2022. Expresa las prioridades a nivel institucional que responde a las condiciones de interés más relevantes de esta ARS SEMMA. El plan operativo anual es equivalente al plan de acción anual (Art. 12 Ley 423-06) y contiene "la producción de bienes y servicios y resultados esperados de las políticas de desarrollo de corto, mediano y largo plazo".

El presente POA correspondiente al año 2022 incluye las actividades, insumos y recursos que nos ayudaran a lograr nuestros objetivos, asimismo, el mismo está articulado con los ejes y objetivos estratégicos institucionales. Se ha incluido además la articulación a la END, ODS y las metas operativas anuales.

Este documento está estructurado en dos secciones: La primera sección detalla la misión, visión y valores institucionales. La segunda sección describe los productos según los ejes y objetivos estratégicos y las metas operativas anuales.

Este POA será objeto de seguimiento y evaluación durante el ejercicio fiscal 2022 el Departamento de Planificación y Desarrollo elaborará los reportes trimestrales de las metas físicas y financieras alcanzadas.

Filosofía Institucional

Misión

Garantizar servicios integrales de salud que mejoren sustancialmente la vida de los maestros, los colaboradores del Sistema Educativo y sus dependientes en un contexto de confianza, cercanía humana y calidad.

Visión

Ser la ARS preferida del sector educativo dominicano

Valores

Los valores son declaraciones de principios. En tal sentido, la el Semma estará asumiendo un cuerpo de 5 principios corporativos que servirá de fundamento filosófico para sustentar su pensamiento, sus decisiones y sus acciones.

Se busca que, en lo adelante, estos principios sean parte de un todo, de modo que su denominación misma refleje el número "5" como parte del nombre:

"Los 5 valores ARS Semma".

1. Transparencia.
2. Integralidad.
3. Equidad.
4. Responsabilidad.
5. Solidaridad.

Marco Estratégico

Ejes y Objetivos Estratégicos

Los ejes estratégicos del Semma están plenamente alineados con las cuatro perspectivas clásicas de Norton y Kaplan: Clientes, finanzas, procesos internos y aprendizaje. Sin embargo, se destaca que estos ejes están en completa simetría con el estado actual de la ARS Semma. Esta correspondencia permite orientar el surgimiento primero, e implementación después, de los objetivos estratégicos.

Eje Estratégico 1: Satisfacción de los afiliados.

Objetivo estratégico 1. 1. Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.

Objetivo estratégico 1.2. Fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad.

Eje Estratégico 2: Sostenibilidad económico-financiera.

Objetivo estratégico 2.1. Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento y desarrollo institucional.

Objetivo estratégico 3.1. Rediseñar los procesos de Recursos Humanos, mediante la creación de unidades especializadas en reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de planes de motivación que permitan aumentar las competencias y compromisos de los colaboradores.

Objetivo estratégico 3.2. Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.

Eje Estratégico 4: Aprendizaje para el mejoramiento continuo.

Objetivo estratégico 4.1. Colocar al Semma a la vanguardia de los nuevos saberes y competencias del entorno de las ARS, mediante el diseño e implementación de un Marco de Capacidades Centrales que oriente, direcciona y enfoque sus planes formativos.

MARCO OPERATIVO 2022

ARS SEMMA PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa y Financiera															
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022															
	Área: Dirección Administrativa Financiera															
	Eje o perspectiva: Financiera															
Objetivo estratégico de referencia	Incrementar la sostenibilidad de la Institución, mediante el fortalecimiento de los controles y la captación y fidelización de nuevos afiliados, para lograr la estabilidad financiera.															
Meta operativa anual	Mejorar los controles en un 15% durante el año 2022															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Informe de siniestralidad clasificada por planes y por geografía.	% de controles mejorados	1.1. Reuniones con el encargado de auditoría médica.	X		X		X		X		X		X			
		1.2. Reuniones con la Directora de Servicio de Salud.	X			X			X			X				
		1.3. Rediseñar los controles existentes e identificar oportunidades de mejoras.	X			X			X			X				
		1.4. Proponer nuevos mecanismos de controles de gastos en salud.	X			X			X			X				
		1.5. Monitoreo y evaluación del gasto en salud.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
2. Informe de indicadores financieros y administrativos	% de controles mejorados	2.1. Coordinación con la Directora Ejecutiva.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		2.2. Reuniones con la Encargada Administrativa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		2.3. Reuniones con la Encargada de Recursos Humanos.	X			X			X			X				
3. Informe de análisis de suficiencia económica de planes complementarios.	# de Estrategias aplicadas para ..	3.1. Solicitar a TI herramientas tecnológicas para evaluar indicadores de gastos en salud y administrativos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		3.2. En coordinación con la Dirección de Salud, TI y División de Autorizaciones, evaluar los topes de coberturas.	X	X	X	X										
		3.3. Evaluar sostenibilidad financiera de los Planes.			X			X			X					

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual departamento administrativo															
	Fecha: Enero 2022- Diciembre 2022															
	Área: Departamento Administrativo															
	Eje o perspectiva: Perspectiva Financiero															
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Garantizar la sostenibilidad financiera de la organización mediante el uso eficiente de los recursos y disponer de espacios de trabajo y de atención agradable, funcionales, modernos, seguros y sostenibles a un 70%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Gestionados los servicios de telecomunicación (flotas, routers, duplicado de SIM y cambio) de forma oportuna	95% de los requerimientos de servicios de telecomunicaciones solucionados en el tiempo establecido	1.1. Respuesta oportuna a los requerimientos de las áreas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento administrativo	\$50,155,180.70
3. Mejorada y modernizada la infraestructura física y eficientización de uso de los espacios	70% de los usuarios y personal de la institución satisfechos con las infraestructuras físicas y uso de los espacios	3.1. Levantamiento de las necesidades de mejora de la institución							X	X	X				Departamento administrativo	
		3.2. Realización de mejoras en la infraestructura								X	X	X	X		Departamento administrativo/ Servicios Generales	
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Administrativo															
	Fecha: Enero 2022- Diciembre 2022															
	Área: Departamento Administrativo															
	Eje o perspectiva: Perspectiva procesos internos															
Objetivo estratégico de referencia	Fomentar la cultura del cambio, mediante la revisión, actualización y estandarización de los procesos internos para restablecer la identificación institucional															
Meta operativa anual	Fortalecer los procesos internos e la ARS SEMMA mediante el rediseño de estos a un 100%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Mejorada la ejecución de las labores y dar cumplimiento a la de procesos.	100% de los manuales de procedimientos institucionales rediseñados y simplificados	1.1. Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento Administrativo	\$350,000.00
		1.2. Mejora de procesos y la incorporación de las mejores prácticas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		1.3. Crear nuevos mecanismos de controles de los procesos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
2. Implementadas 2 políticas de sostenibilidad ambiental	80% implementadas las políticas de sostenibilidad ambiental	2.1. Cumplir con las políticas elaboradas				X	X	X	X	X	X	X	X			
		2.2. Realizar capacitaciones de concientización e implementación iniciativas de sostenibilidad ambiental y reducción de riesgos ante desastres.							X	X	X					

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual d e la Seccion de Almacen y Suministro															
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022															
	Área: Seccion de Almacen y Suministro															
	Eje o perspectiva: Perspectiva Procesos Internos.															
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.															
Meta operativa anual	Gestionar de forma eficiente y efectiva los recursos de la institucion a traves de los establecimientos de mecanismos de control internos a un 85%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Implementados controles de almacén, disminuir el consumo innecesario de materiales.	% Mejorados y actualizados los manuales de procedimientos.	1.1. levantamiento de los procesos existentes e identificar oportunidades de mejora.	X	X	X										Almacén.	\$30,666,816.94
		1.2. creación de nuevos mecanismos de control para un mejor manejo de almacén.				X	X	X	X	X	X				Control Financiero/ Tecnología/ Almacén	
		1.3. monitoreo del consumo por área.										X	X	X	Almacén.	
2. Fortalecido el proceso de almacenaje y distribución de insumos.	% Mejorado el tiempo de despacho de mercancía.	2.1. organización del stock de almacén.	X	X	X									Almacén.		
		2.2. minimizar tiempo de entrega de los insumos solicitados por las diferentes unidades de la institución.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Almacén.	
		2.3. mantener un stock mínimo en almacén de los insumos necesarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Almacén/ Compras.	
		2.4. levantamiento del área de almacén y oficina.	X	X	X										Almacén.	
3. Adecuar un mayor espacio físico a almacén y ubicación de oficina de almacén.	% Optimización del espacio de oficina y almacén.	3.1. consulta con un ingeniero o arquitecto.				X	X	X						Departamento Administrativo.		
		3.2. realizar la tarea de agrandar(construir) con el espacio necesario el área de almacén y ubicar oficina de almacén contigua al área de almacenaje o de almacén.								X	X	X	X	X	Dirección Ejecutiva/ Dirección Administrativa y Financiera/ Departamento Administrativo / Almacén.	

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Seccion de Activos Fijos														
	Fecha:	Enero 2022 a Diciembre 2022														
	Área:	Seccion de Activos Fijos														
	Eje o perspectiva:	Perspectiva Financiera														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Gestionar de manera eficaz y efectiva la inversión de la institución en Activos Fijos a un 85%.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Correcta administración de todos los bienes Muebles e Inmuebles propiedad de la ARS SEMMA.	Registro de Activos Fijos Oportuno, Asignaciones de custodia debidamente actualizada.	1.1. Registrar de manera oportuna las adquisiciones de activos fijos realizada por la institución.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Activos Fijos	\$1,483,083.47
		1.2. Realizar los movimientos generados por (Traslados, reubicación y descargos) de manera oportuna.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Activos Fijos	
		1.3. Realización de inventarios periódicos de manera aleatoria que permitan garantizar la integridad y realizada de los inventarios de activos fijos de la institución.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Activos Fijos	
2. pólizas de Seguro debidamente Actualizadas	Movimientos generados por las actualizaciones.	2.1. Solicitar de manera trimestral la remisión de las adquisiciones de activos fijos propiedad de la ARS y sus hospitales.		X			X			X			X	Activos Fijos		
		2.2. Gestionar las inclusiones de las adquisiciones con la entidad aseguradora.			X			X			X			X		Activos Fijos

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Compras y Contrataciones															
	Fecha: Enero 2022 Diciembre 2022															
	Área: Division de Compras y Contrataciones															
	Eje o perspectiva: Procesos Internos															
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporacion de la trasformacion digital que favorezcan el acercamiento de la institucion a los usuarios, utilizando recursos tecnologicos amigables.															
Meta operativa anual	Velar por el 85% de la ejecución de los procesos de Compras requeridos durante el 2022, mediante los lineamientos establecidos en la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones y su reglamento de aplicación No. 543-12.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Proporcionar información requerida por la OAI para la alimentación del portal de transparencia.	% Puntuación obtenida en el portal de transparencia	1.1. Remisión de los documentos administrativos que se generan en cada proceso.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Compras y Contrataciones	
2. Implementación de los procesos internos aprobados	% de los procesos aprobados por la máxima autoridad	2.1. Mantener el 100% de los procesos de compras y contrataciones actualizados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		2.2. Elaboración del Plan anual de compras	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
3. Identificar mejora de procesos.	% Actualización en publicaciones de resoluciones	3.1 Monitoreo en el portal transaccional.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
4. Realizar el 100% de la Compras institucionales.	% Publicación y ejecución de los procesos en el Portal Transaccional.	4.1 Monitoreo de Procesos publicados y nivel de ejecución.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		4.2. Solicitud de remisión y/o actualización de las requisiciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		4.3 Apoyo de forma oral y/o escrita a los departamentos para la correcta remisión de sus solicitudes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		4.4 Recepción de ofertas, evaluación y adjudicación de los procesos de compras.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
5. Reducción de los fraccionamientos de la institución	% de cumplimiento de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Compras y Contrataciones.	5.1 Creación de políticas de concientización sobre la importancia de evitar procesos de esta índole.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Director Administrativo Financiero/ Administrativo/Compras y contrataciones	\$4,071,888.70	
		5.2 Retención de la requisición hasta que se cumplan los plazos indicados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		5.3. Monitoreo y seguimiento de los tiempos de publicación de los procesos.			X			X			X		X			

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Sección de Archivo y Correspondencia															
	Fecha: Enero 2022 a Diciembre 2022															
	Área: Sección de Archivo y Correspondencia															
	Eje o perspectiva: Procesos Internos															
Objetivo estratégico 3.2 de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.															
Meta operativa anual	Implementar controles internos para eficientizar la gestión de documental de archivo y correspondencia a un 85%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Controles internos mejorados para reducción de sobreproducción de documentos	% Mejorados y actualizados los manuales de procedimientos	2.1 Levantamiento de los procesos existentes e identificar oportunidades de mejora.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	archivo y correspondencia	\$6,152,179.79
		2.2. Creación de nuevos mecanismos de control para el manejo de los documentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		2.3. Establecer controles que conlleven a la reducción de sobreproducción de documentos en las áreas								X						
2. Uso eficiente del espacio de almacenamiento de series documentales	% Reformadas herramientas de almacenamiento	3.1 Valorar e identificar procesos legales de eliminación	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	Comité de evaluación institucional, Notario publico y archivo general de la nacion		
	% Actualizando los procesos según ley general de archivo	3.2 Cumplir cronograma gestión documental con instituciones involucradas en procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	archivo y correspondencia		
3. Categorización y organización eficiente de series documentales	% Actualizado cuadro de clasificación	4.1 Inventario documental institucional semestral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	archivo y correspondencia		
		4.2 Encuentros departamentales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		4.3 Jornadas educativas de gestión documental	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	archivo y correspondencia y archivo general de la nacion		

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Financiero															
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022															
	Área: Departamento Financiero															
	Eje o perspectiva: Financiera															
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Eficientizar a un 85% el sistema de pago a las PSS, mediante la revisión de los controles internos en coordinación con las áreas de Reclamación Médicas, Control Previo, Cuenta por Pagar, Tesorería y Contabilidad, previa autorización de las autoridades competentes.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Matriz de ejecución de pago.	%Disminución en los tiempos de pagos a las PSS	1.1. Reuniones con la encargada de Reclamaciones y cuentas por pagar.	X		X		X		X		X		X		DF	\$5,419,017.36
		1.2. Reuniones con en el Dpto. de auditoría médica y con Control Financiero.	X			X			X			X				
		1.3. Evaluación de los controles existentes e identificar oportunidades de mejoras.	X			X			X			X				
2. Informe de ingresos y egresos.	%Controles de mejoras	2.1 Solicitar a Tecnología de la Información (TI), herramientas tecnológicas a los fines de lograr que los pagos aplicados en el netbanking se enlacen en el sistema SIGS.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		2.2 Coordinar los registros de las operaciones de ingresos y egresos de manera oportuna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
3. Requerimientos tecnológicos		3.1. Solicitar a Tecnología de la Información (TI), herramientas tecnológicas para la automatización del proceso de seguimiento del envío de los lotes administrativos por las áreas involucradas en el proceso, además mejoras al Sistema de Reclamaciones médicas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
3. Disminuir las llamadas telefónicas y correos electrónicos de parte de las PSS a la ARS.	# Estrategias aplicadas para disminuir los atrasos	4.1 Coordinar con la División de Cuenta por Pagar, evaluar periódicamente los saldos por antigüedad y realizar conciliaciones trimestrales.	X		X	X	X	X	X			X		X		
		4.2. Reuniones con la PSS, en coordinación con la Dirección Administrativa Financiera, Reclamaciones Médicas, para realizar mejoras de tramitación de reclamaciones y soportes.			X			X			X					

Generales	Nombre:		Plan Operativo Anual de la Division de Cuentas por Cobrar														
	Fecha:		Enero 2022 - Diciembre 2022														
	Área:		Division de Cuentas por Cobrar														
	Eje o perspectiva:		Financiera														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.																
Meta operativa anual	Diseñar un programa de saneamiento tecnológico que facilite la correcta aplicación de los descuentos a nuestros afiliados a partir del año 2022 a un 85%																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Informe clasificados enfocados en datos específicos de nuestros Afiliados	% control para mejorar	1.1. Implementar reuniones con el área de tecnología	X		X		X	X		X		X			Cuentas por Cobrar	\$3,687,295.54	
		1.2. Reuniones con las áreas administrativas y Financiera para coordinar en cuanto a los temas	X			X		X		X				X			
		1.3. A través del área de tecnología diseñar un sistema que pueda eficientizar el bloqueo del descuento al afiliado que no corresponde a nuestra ARS	X		X		X		X		X		X				
2. Informe para requerimiento tecnológico	% Estrategias aplicadas para lograr avances y ganar tiempo	2.1. Proporcionar en harás de mejoras en coordinación con el área de tecnología que el afiliado obtenga cualquier información del sin tener que movilizarse	X		X		X		X		X		X				
		2.2. Identificamos esta facilidad para los afiliados pudiera ser mediante la aplicación de WhatsApp	X		X		X				X		X				X
		2.3. realizando en harás de mejoras los planteamientos a las autoridades correspondientes	X		X				X				X				

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Dirección de Servicios de Salud														
	Fecha:	Enero 2022 - Diciembre 2022														
	Área:	Dirección de los Servicios de Salud														
	Eje o perspectiva:	Financiera														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Realizar actividades para aumentar en un 85% de los controles establecidos en las diferentes áreas los de servicios de salud															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1 Controles creados/manual actualizado/listado de participacion/informes	% de los controles mejorados	1.1. Monitorear el consumo de la ARS con el fin de trazar las acciones y controles que disminuyan el gasto			X			X			X			X	Dirección de Servicios de Salud	\$4,414,819.21
		1.2. Actualización del manual y políticas de la Dirección de los Servicios de Salud					X	X								
		1.3. Participar en la creación de nuevos controles en el sistema de autorización					X						X			
		1.4. Dar seguimiento a la integración del sistema de gestión para el control integral entre las áreas de salud				X					X					
		1.5. Participar en la creación del manual de procedimiento de auditoría de los servicios de salud				X										
		1.6. Supervisar que la División de PSS de monitoreo a los acuerdos firmados con las pss y se cumplan			X						X					
2 Estrategias propuestas/analisis de los planes alternativos/Minutas	# de estrategias aplicadas para disminuir el gasto en salud	2.1. Reuniones con los encargados del área de salud, analizando la situación financiera de la ars y plantear estrategias para el fortalecimiento institucional por áreas.		X			X			X			X	Dirección de Servicios de Salud	\$4,414,819.21	
		2.2. Análisis de las condiciones particulares descritas y cuadro de coberturas de los planes alternativos aprobados, con miras de plantear acciones para que sean sostenibles							X	X						
		2.3. Dar seguimiento a las acciones para de los clubes de crónicos para la Hipertensión arterial y la Diabetes mellitus en el programa de prevención y promoción				X						X				

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Dirección de Servicios de Salud															
	Fecha:	Enero 2022 - Diciembre 2022															
	Área:	Dirección de los Servicios de Salud															
	Eje o perspectiva:	Perspectiva Clientes															
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.																
Meta operativa anual	Aumentar en un 80% la percepción positiva con la presentación de propuestas innovadoras en los planes complementarios																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1 informe con analisis/ propuesta	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	1.1. Revisión de los planes actuales para posible actualización y mejoras en las condiciones particulares y de costo.						X	X							DSS	\$0.00
		1.2. Preparar propuesta de planes centrados en los procedimientos no contemplados en el PDSS y los planes vigentes que son demandados por nuestros usuarios							X	X							

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Seccion de Prevencion y Promocion de Salud															
	Fecha: Enero 2022 – Diciembre 2022															
	Área: Seccion de Prevencion y Promocion de Salud															
Eje o perspectiva: Clientes																
Objetivo estratégico de referencia	Fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad.															
Meta operativa anual	Realizar 8 actividades o encuentros enfocados en la educacion en salud de los afiliados.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Listado de participantes 2.- listado de participantes crónicos a convocar.	# de Estrategias aplicadas para disminuir el gasto en salud	1.1 Realización de jornadas educativas y asistenciales de promoción de la salud con alcance a nivel nacional, para estimular en nuestros afiliados los estilos de vida saludables.		X	X	X	X	X		X		X	X		Prevencion y Promocion de Salud	\$2,857,936.98
2. Listado de participantes crónicos a convocar.		1.2 Implementación de clubes de patologías crónicas de HTA/DM, cuyas actividades sean beneficiosas para nuestros afiliados.					X			X			X			
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Seccion de Prevencion y Promocion de Salud															
Fecha: Enero 2022 – Diciembre 2022																
Área: Seccion de Prevencion y Promocion de Salud																
Eje o perspectiva: Finanzas																
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institucion, mediante el fortalecimiento de los controles, la captacion y fidelizacion de nuevos afiliados y la reduccion de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Mejorar los controles en un 85% durante el año 2022															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Precios de medicamentos	% de controles mejorados	1.1. Evaluacion y presentacion de propuestas para disminuir los costos de medicamentos		X				X				X			Prevencion y Promocion de Salud	\$0.00
2. Propuestas de las evaluaciones de pss a contratar	% de controles mejorados	2.1. Realizar levantamiento para la contratacion de centros de primer nivel		X	X			X	X			X	X			
3. Revision de politicas y manuales de inclusion/ informes semestrales	% de controles mejorados	3.1. Actualizacion de los criterios de inclusion para programa pyp		X				X				X				
4. Modelo de informes de visitas a pss/jmedicos independientes	% de controles mejorados	4.1. Crear mecanismos para la supervision a los programas de pyp		X			X				X					
5. Indicadores de salud/perfil epidemiologico	% de controles mejorados	5.1. Presentacion semestral de los indicadores de salud mediante perfil epidemiologico						X						X		
		5.2. Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa pyp					X						X			
6. Educación en salud y prevención de enfermedades por las redes junto con comunicaciones	% de controles mejorados	5.3. Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa pyp			X		X			X	X		X			

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la División Gestión del Prestador de Servicios de Salud														
	Fecha:	Enero 2022 - diciembre 2022														
	Área:	Gestion del Prestador de Servicios de Salud														
	Eje o perspectiva:	Perspectiva Cliente														
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.															
Meta operativa anual	Aumentar la satisfacción de afiliados en un 85 %															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Red de PSS contratadas	% de los clientes altamente satisfechos	1.1. Contratación de Prestadores de acuerdo con el análisis de la RED PSS			X			X			X				Gestion del Prestador de Servicios de Salud	\$0.00
		1.2. Contratación de Medicos Especialistas estratégicos por región.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
2. Actas, minutas, correos de Seguimiento	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	2.1. Diseño de Modulo Virtual para interacción de las PSS con la ARS	X												GPSS/TIC	
		2.2. Socialización de Diseño de Modulo con área de Tecnología			X										GPSS/TIC	
		2.3. Seguimiento a la Implementación del Modulo						X			X					
		2.4. Acompañamiento en Implementación												X	Gestion del Prestador de Servicios de Salud	
3. Matriz de llamadas realizadas	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	1.1 Seguimiento a las PSS 100 PSS contratadas por trimestre vía llamadas telefónicas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Gestion del Prestador de Servicios de Salud	

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Seccion de Reembolso a Afiliados														
	Fecha:	Enero 2022 - Diciembre 2022														
	Área:	Seccion de Reembolso a Afiliados														
	Eje o perspectiva:	Finanzas														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institucion, mediante el fortalecimiento de los controles, la captacion y fidelizacion de nuevos afiliados y la reduccion de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Fortalecer los controles en miras de lograr la estabilidad financiera a un 85%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Controles fortalecidos y sistematizados	% de controles mejorados	1.1 Gestionar con el área de tecnología la identificación de las necesidades del área para la integración de los sistemas de gestión		X			X				X		X		Reembolsos/TICS	\$1,573,115.92
		1.2 Diseñar las alertas y bloqueos en el módulo de reembolso para los casos declinados que no sean modificables				X				X						
		1.3 Actualizar el manual de proceso y procedimiento							X						Reembolsos	
		1.4. Realización de reuniones con áreas que interactúan en los reembolsos				X			X				X			
		1.5. Identificar las principales causas de reembolsos por grupo de atención		X		X		X		X			X			
		1.6 Verificar debilidades en los procesos que contribuyan a la disminución de los reembolsos notificando a las áreas correspondientes para las mejoras		X		X		X		X		X		X		

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Fecha:	Enero 2022 a Diciembre 2022														
	Área:	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Eje o perspectiva:	Financiera														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Aplicar mejoras al sistema de Información Gerencial para el año 2022 a un 85%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Sistema SEMMA en Funcionamiento	% Incremento de ingresos por eliminación de costos externos	1.1. Administración de Proyecto de Despacho de Medicamentos Ambulatorios	X	X											Gerencia de TIC/ Administración de Proyectos TIC	
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Fecha:	Enero 2022 a Diciembre 2022														
	Área:	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Eje o perspectiva:	Clientes														
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.															
Meta operativa anual	Realizar seguimiento trimestral de los tiempos de respuesta de los procesos tecnológicos ofrecidos para el año 2022 a un 85%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Informe POA-TIC	% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos	1.1 Elaborar y tramitar los avances del POA-TIC.			X			X			X			X	Gerencia de TIC/ Administración de Proyectos TIC	
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Fecha:	Enero 2022 a Diciembre 2022														
	Área:	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Eje o perspectiva:	Procesos Internos														
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.															
Meta operativa anual	Realizar seguimiento trimestral de los tiempos de respuesta de los procesos tecnológicos ofrecidos para el año 2022 a un 85%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Manuales Actualizados		1.1 Actualizar Políticas y procedimientos TIC						X						X		
1. Informe de Auditoria		1.2 Actualizar Plan Estratégico de Tecnologías alineado al nuevo PEI 2022-2025			X							X				
1. Minutas e Informes Técnicos		1.3 Coordinar y dar seguimiento al Comité de Gestión de Implementación de los Estándares TIC.- CIGETIC			X			X			X			X		
2. Matrices y Manuales Actualizados.		2.1 Monitorear cumplimiento de los planes tecnológicos						X						X		
2. Informes de Auditoría interna		2.2 Auditar el cumplimiento de las políticas internas			X			X			X			X		

2. Informes de Auditoría Interna.	% Procesos institucionales rediseñados y automatizados.	2.3 Monitorear el cumplimiento de las tareas identificadas durante el año fiscal en el Depto. de TIC.			X			X			X						Gerencia de TIC/ Administración de Proyectos TIC	\$16,345,307.72
		3.1 Actualizar nueva estructura departamental	X															
3. Manual de Cargos /Organigrama Departamental actualizados.		3.2 Gestionar los recursos necesarios para capacitar en las buenas prácticas del Gobierno de TI a los colaboradores de TIC.				X			X			X						
3. Certificados de Capacitación		3.3 Ejecutar herramienta de planificación y coordinación para las tareas TIC desarrolladas a través de la metodología SCRUM	X			X			X			X						
3. Informes SCRUM																		
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación																	
	Fecha: Enero 2022 a Diciembre 2022																	
	Área: Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación																	
	Eje o perspectiva: Procesos Internos																	
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.																	
Meta operativa anual	Fortalecer la imagen institucional en un cincuenta por ciento para el 2022 a través de la elaboración y coordinación de los proyectos tecnológicos y la gestión de TIC a un 85%																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables			
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1. Reporte SISTICge	% Cumplimiento ITICge	1.1 Incrementar en 15 puntos el índice de ITICge mediante el fortalecimiento de los procesos y servicios tecnológicos.	X				X					X				Gerencia de TIC/ Administración de Proyectos TIC		
1. Carta Solicitud/ Reporte de puntuación SISTICge.		1.2 Solicitar e Implementar las Firmas Digitales.		X	X										Gerencia de TIC/ Administración de Proyectos TIC/ Depto. Jurídico			
1. Reporte de puntuación SISTICge/ Evidencia por herramienta de medición.		1.3. Remitir evidencias al SISTICge para elevar el cumplimiento del ITICge				X					X							
2. Solicitud electrónica /Portal Institucional/Oficina de Megacentro			2.1. Solicitar e implementar NORTIC A5:2019 sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos sobre el Estado Dominicano		X		X									Gerencia de TIC/ Administración de Proyectos TIC		
		2.2. Solicitar e implementar NORTIC B2:2017 Norma sobre accesibilidad web del Estado Dominicano.		X		X												

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Desarrollo e Implementación de Sistemas															
	Fecha: Enero 2022 a Diciembre 2022															
Área: Division de Desarrollo e Implementación de Sistemas																
Eje o perspectiva: Financiera																
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad a un 85%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Integración Proyecto Despacho de medicamentos ambulatorios SEMMA. 1. Sistema FarmaCard desarticulado. 1. Sistema de Despacho Medicamento SEMMA.	% del aumento de ingresos por eliminación de costos externos	1.1. Realizar seguimientos al proyecto de despacho de medicamentos ambulatorios en temas TIC.	X												Gerencia de TIC/ Administración de Proyectos TIC/ División de Desarrollo de implementación de Sistemas	
		1.2. Desvinculación de las PSS del sistema de FarmaCard	X													
		1.3. Integración de nuevas PSS al Sistema de Despacho de Medicamentos Ambulatorios SEMMA	X													
2. Sistemas de Autorizaciones y Reportes de los Controles del sistema.	% Controles Mejorados y % de reducción de gastos.	2.1. Aplicar nuevos controles al Sistema de Autorizaciones				X			X			X			División de Desarrollo de implementación de Sistemas/ Dirección de Servicios de Salud	\$0.00
		2.2. Rediseñar los controles al sistema de autorizaciones				X			X			X			División de Desarrollo de implementación de Sistemas	
		2.3. Monitoreo de los controles al sistema de autorizaciones					X							X		
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Desarrollo e Implementación de Sistemas															
	Fecha: Enero 2022 a Diciembre 2022															
Área: Division de Desarrollo e Implementación de Sistemas																
Eje o perspectiva: Clientes																
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados															
Meta operativa anual	Consolidar en un 85% la calidad y mejora continua de los servicios mediante el desarrollo de herramientas para la eficientizar y automatizar los procesos.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Oficina virtual implantada en el portal Web institucional.	% de percepción positiva de los clientes y nivel de	1.1. Crear una oficina virtual para los afiliados y los prestadores de servicios de salud		X						X					División de Desarrollo	

1. Foro en el Portal Web de la ARS SEMMA.	de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca.	1.2. Desarrollar e integrar Foro en el Portal Web.	X				X								de implementación de Sistemas	\$0.00	
1. APP ARS SEMMA		1.3. Adecuar Diseño de la APP ARS SEMMA.	X														
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Desarrollo e Implementación de Sistemas																
	Fecha: Enero 2022 a Diciembre 2022																
	Área: Division de Desarrollo e Implementación de Sistemas																
	Eje o perspectiva: Procesos Internos																
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.																
Meta operativa anual	Desarrollar en un 85% nuevas tecnologías para la sistematización de los procesos institucionales para mantener la competitividad a través de la innovación permanente.																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Desarrollo local de innovación multidisciplinario. 1. Formulario de Solicitud de sistemas completado 1. Nuevas funcionalidades al sistema de información. 1. Nuevo Sistema Administrativo Financiero. 1. Informe de Certificación OG TIC.	% Procesos institucionales rediseñados y automatizados	1.1. Realizar levantamiento de necesidades para la automatización de los procesos por áreas.	X							X						División de Desarrollo de implementación de Sistemas / Análisis de Sistemas	\$0.00
		1.2. Adquirir y desarrollar nuevas tecnologías para la automatización de los procesos institucionales.			X						X					División de Desarrollo de implementación de Sistemas	
		1.3. Migrar el Sistema Administrativo Financiero a nueva plataforma web.	X			X				X			X			División de Desarrollo de implementación de Sistemas/ División de Operaciones TIC/Depto. Comunicación	
		1.4. Migrar el Portal Institucional a nueva tecnología en coordinación con las directrices de la OG TIC.		X					X								
2. Recepción satisfactoria de las áreas.	% de sistemas tecnológicos integrados a nivel de todos los procesos	2.1. Integrar los módulos y/o los diferentes sistemas de información en un CORE.	X			X				X			X		División de Desarrollo de implementación de Sistemas		

5. Existencia de Herramienta OLAP 5. Módulo y Proceso de actualización masiva. 5. Personal contratado. 5. Herramienta instalada y capacitación a usuario interno. 5. Windows server migrado a Version 2022	5.1 Facilitar herramientas de consulta de grandes volúmenes de información de forma inmediata según las variables definidas.		X													División de Operaciones TIC/Base datos/ Desarrollo de Sistemas	
	5.2 Proporcionar mecanismos para la actualización masiva de datos de afiliados			X													
	5.3 Brindar nuevas herramientas para que los usuarios internos puedan por ellos mismos aplicar las mejoras correspondientes en los esquemas de SISALRIL.	X	X														División de Operaciones TIC/Base datos/SISALRIL/ Gerencia TIC/Desarrollo de Sistemas
	5.4 Migración de todos los sistemas operativos de windows server a windows server 2022	X															
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Operaciones TIC																
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022																
	Área: Division de Operaciones TIC																
	Eje o perspectiva: Fortalecimiento Institucional																
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.																
Meta operativa anual	Incrementar en un 85% la cultura de uso de herramientas de colaboración institucional para el año 2022																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Plan de uso de herramientas de colaboración	% Implementación de las herramientas y personal capacitado.	1.1 Levantar las aplicaciones necesarias.		X												División de Operaciones TIC	\$0.00
		1.2. Implementar y desplegar las herramientas colaborativas				X	X	X									
		1.3. Capacitar y sensibilizar al usuario en el uso de las herramientas						X	X	X	X	X	X	X			

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Administracion de Servicios TIC																	
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022																	
	Área: Division de Administracion de Servicios TIC																	
Eje o perspectiva: Clientes																		
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.																	
Meta operativa anual	Eficientizar en un 85% las respuestas oportunas de las solicitudes de los servicios en un año																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto		
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1.1 Encuestas de Satisfacción de Servicios y Reportes de Incidentes y Problemas. 1.2 Sistema de Inventario instalado/ Herramienta en funcionamiento. 1.3 Solución de gestión de incidentes y problemas. 1.4 Cronograma de Mantenimiento documentado. 1.5 Informe de Mantenimiento Ejecutado. 1.6 Informe/ Reportes 1.7 Informe/Reportes 1.8 Matriz del Catalogo de Servicios TIC / Mesa de ayuda	% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos.	1.1 Realizar el monitoreo trimestral de los tiempos de respuesta de los servicios ofrecidos.			X			X			X			X	División de Administración de Servicios TIC	\$0.00		
		1.2. Adecuar el sistema de inventario de Activo Fijo para gestionar inventarios del área de Administración de Servicios TIC.			X												División de Administración de Servicios TIC	
		1.3. Implementar herramientas de respuestas a incidencias recurrentes.		X														División de Administración de Servicios TIC
		1.4. Actualizar el Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos de la ARSEMMA			X													División de Administración de Servicios TIC
		1.5. Ejecutar del Plan de Mantenimiento Preventivo y correctivos.								X							X	División de Administración de Servicios TIC
		1.6 Realizar el inventario de los equipos tecnológicos.								X							X	División de Administración de Servicios TIC
		1.7 Notificar los movimientos de los equipos tecnológicos al Área de activo Fijo para actualización del sistema.			X					X			X				X	División de Administración de Servicios TIC
		1.8. Actualizar el mantenimiento del catálogo de servicios TIC								X							X	División de Administración de Servicios TIC
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación																	
Fecha: Enero 2022 a Diciembre 2022																		
Área: Administración de Servicios TIC																		
Eje o perspectiva: Procesos Internos.																		
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.																	
Meta operativa anual	Adquirir y desarrollar nuevas tecnologías para la automatización de los procesos institucionales a un 85%																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto		
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1.1 Estaciones de Trabajo /PACC	% Equipos Adquiridos e instalados y Servicios de Soporte brindados.	1.1. Adquirir equipos y accesorios para agilizar y eficientizar los servicios a los usuarios y la operatividad interna del organismo.										X			División de Administración de Servicios TIC	\$1,412,531.92		
1.2 Informe de Licencias.		1.2. Adquirir nuevas licencias y software				X											División de Administración de Servicios TIC	

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Recursos Humanos															
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022															
	Área: Departamento de Recursos Humanos															
Eje o perspectiva: Clientes																
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicio extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.															
Meta operativa anual	90% de los clientes altamente satisfechos.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Colaboradores de las áreas de servicio entrenados con capacitaciones orientadas a desarrollar y/o reforzar la cultura de servicio.	Capacitaciones impartidas orientadas a mejorar la cultura de servicio.	1.1. Incluir capacitaciones orientadas a la mejorar la cultura de servicio en el Plan Anual de Capacitación.	X													Recursos Humanos
		1.2. Gestionar las capacitaciones con INFOTEP, orientadas a mejorar la cultura de servicio.			X											Recursos Humanos
		1.3. Impartir capacitaciones orientadas a mejorar la cultura de servicio.			X			X			X		X		Recursos Humanos	
		1.4. Evaluar la mejora de la cultura de servicio en los colaboradores luego de las capacitaciones.			X			X			X		X		Atención al Usuario - Recursos Humanos	
2. Colaboradores de las áreas de servicio reconocidos por su desempeño trimestralmente.	Colaboradores reconocidos.	2.1. Elaborar política de reconocimiento para los colaboradores de las áreas de servicio.		X											Recursos Humanos	
		2.2. Reconocer los colaboradores de las áreas de servicio con mejor desempeño.			100%			100%			100%			100%	Recursos Humanos - Atención al Usuario	
3. Colaboradores de las áreas de servicio sancionados por faltas relacionadas con el mal servicio brindado a los usuarios.	Colaboradores sancionados.	3.1. Elaborar política de sanciones para los colaboradores con servicio deficiente.		100%											Recursos Humanos - Atención al Usuario	
		3.2. Sancionar a los colaboradores con servicio deficiente.			100%			100%			100%			100%	Recursos Humanos - Atención al Usuario	
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Recursos Humanos															
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022															
	Área: Departamento de Recursos Humanos															
Eje o perspectiva: Aprendizaje																
Objetivo estratégico de referencia	Colocar al Semma a la vanguardia de los nuevos saberes y competencias del entorno de las ARS, mediante el diseño e implementación de un Marco de Capacidades Centrales que oriente, direcciono y enfoque sus planes formativos.															
Meta operativa anual	4 actividades de fomento a la cultura del cambio.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		

\$7,855,142.05

1. Campaña de Identificación Institucional.	Colaboradores más identificados.	1.2 Elaborar Plan de Gestión del Cambio.				X									Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo	\$0.00
		1.1 Actividades de integración orientadas a la identificación Institucional del personal.							X			X				
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Recursos Humanos															
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022															
	Área: Departamento de Recursos Humanos															
	Eje o perspectiva: Procesos internos															
Objetivo estratégico de referencia	Rediseñar los procesos de Recursos Humanos, mediante la creación de unidades especializadas en reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de planes de motivación que permitan aumentar las competencias y compromisos de los colaboradores.															
Meta operativa anual	Contar con un capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para llevar a cabo los procesos.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. 85% de procesos de Recursos Humanos rediseñados.	Procesos de Recursos Humanos rediseñados.	1.1 Evaluar los procesos actuales de Recursos Humanos.				X									Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo	\$0.00
		1.2 Rediseñar los procesos de Recursos Humanos que lo ameriten.						X							Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo	
		1.3 Automatización y monitoreo de los procesos de Recursos Humanos.									X				Recursos Humanos - Calidad - Tecnología	
2. Nueva Unidad Especializada del departamento de Recursos Humanos.	Unidad Especializada del departamento de Recursos Humanos en funcionamiento.	1. Describir funciones y cargos de la Unidad.				X									Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo	\$0.00
		2. Solicitar la incorporación de la nueva Unidad al Organigrama.					X								Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo	
		3. Designar el personal correspondiente a la Unidad.						X							Recursos Humanos	
3. 85% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	Colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	2.1 Elaborar Plan Motivacional.						X							Recursos Humanos	\$0.00
		2.2 Diseñar herramientas de evaluación de competencias que complementen los métodos de evaluación actuales.										X			Recursos Humanos	
		2.3 Elaborar planes que permitan aumentar las competencias de los colaboradores.										X			Recursos Humanos	

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Planificación y Desarrollo																
	Fecha:	Enero 2022 - Diciembre 2022																
	Área:	Departamento de Planificación y Desarrollo																
	Eje o perspectiva:	Clientes																
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.																	
Meta operativa anual	Implementar herramientas para la eficientización de los procesos en un 85%																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto		
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1. Módulo de medición de procesos implementados.	% de ejecución del módulo.	1.1. Coordinar con TIC diseño de prototipo de modulo para medición de procesos.			X												TIC/Planificacion	\$6,775,880.78
		1.2. Lanzar el plan piloto del módulo.						X									Planificacion	
		1.3 Monitoreo y evaluación de la ejecución del plan piloto.										X						
Objetivo estratégico de referencia	Fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad.																	
Meta operativa anual	Incrementar en un 88% la satisfacción de los afiliados																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto		
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
2. Clientes satisfechos con los tiempos de respuestas.	% de clientes satisfechos.	2.1. Apoyar en la realización de encuesta de satisfacción.				X											Planificacion/ Calidad	\$0.00
		2.2. Apoyar en la realización del Informe de resultados de la encuesta.						X										
		2.3. Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora.									X							
		2.4. Apoyar para el monitoreo de los tiempos de respuestas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Planificación y Desarrollo																
	Fecha:	Enero 2022 - Diciembre 2022																
	Área:	Planificación y Desarrollo																
	Eje o perspectiva:	Procesos Internos																
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.																	
Meta operativa anual	Documentar y optimizar en un 85% los procesos internos Aumentar a un 90% la calificación en las NOBACI y en el SISMAP Realizar 2 actividades para el fortalecimiento de la planificación.																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto		
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1. Implementación de procesos internos aprobados.	% de procesos aprobados.	1.1. Rediseñar el mapa de proceso.			X													
		1.2. Revisar los manuales operativos de las diferentes áreas misionales.			X													
2. Realización de las actividades para el	% de cumplimiento	2.1. Reuniones con las áreas involucradas sobre las NOBACI.		X						X							Planificacion	
		2.2. Revisar, validar y aprobar las evidencias recolectadas para la NOBACI				X					X							

1. Cumplimiento Carta Compromiso	% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos	1.1. Cumplir con los criterios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.			X			X			X			X	Calidad/Atención al usuario	\$88,000.00		
		1.2. Velar por el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos						X			X			X	Calidad/Atención al usuario			
2. Clientes satisfechos	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	2.1. Apoyar en el Diseño planes centrados a las necesidades específicas de nuestros clientes.													Dirección de Servicios de Salud/ Atención al usuario/ Calidad			
		2.2. Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de usuarios				X	X								Calidad/ Planificación			
		2.3. Realización de informe de encuesta de satisfacción y Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora.						X	X	X						Calidad/ Planificación		
		2.4. Realizar el monitoreo trimestral de los tiempos de respuesta de los servicios ofrecidos.			X			X				X			X	Calidad/ Tecnología		
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Seccion Gestion de Calidad																	
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022																	
	Área: Calidad																	
	Eje o perspectiva: Procesos Internos																	
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.																	
Meta operativa anual	Contribuir con un capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para lleva a cabo los procesos en un 85%.																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto		
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1. Automatización y monitoreo de los procesos	% de procesos automatizados	1.1. Apoyar en la automatización y monitoreo de los procesos de Recursos Humanos.												X			Recursos Humanos / Calidad / tecnología	\$0.00
2. Buen funcionamiento de las áreas creadas	# de unidades especializadas en funcionamiento	2.1. Monitoreo y seguimiento a los resultados propios de las áreas creadas												X			Calidad	

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual 2022 Seccion Auditoria Forense																
	Fecha: Enero - Diciembre 2022																
	Área: Seccion de Auditoria Forense																
	Eje o perspectiva: Financiera																
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.																
Meta operativa anual	Realizar el del monitoreo y análisis sobre los consumos en servicios de salud para contribuir en el fortalecimiento de los controles en un 85%.																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1 Informes // Matriz de soportes// Reportes del sistema // Correos // Minutas de mesas de trabajo	% de controles mejorados	1.1. Monitorear mensual las pss de mayor, mediano, y menor consumo de los servicios de salud prestado por ARS SEMMA con miras de definir las PSS a investigar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Auditoria Forense	\$1,733,583.76	
		1.2. Realizar auditoria al grupo de apoyo diagnostico en las PSS de alta demanda		X		X		X		X		X		X			
		1.3 Levantamiento de los reportes del área y solicitar modificaciones a TICS para el fortalecimiento de los procesos				X					X				X		Auditoria Forense/ TICS
		1.4. Análisis del sistema de autorizaciones en línea con miras de crear acciones para disminuir el gasto			X					X				X			Auditoria Forense/ Autorizaciones Médicas
		1.5 Actualización del manual de procesos y procedimientos del área							X								
		1.6 Realizar informe de calidad de las actividades realizadas durante el mes en la sección que incluye las propuestas y las áreas involucradas		X		X		X		X		X		X			Auditoria Forense

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Juridica														
	Fecha:	Enero 2022 - Diciembre 2022														
	Área:	Departamento de Juridica														
	Eje o perspectiva:	Financiera														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	25% de gestiones realizadas para lograr la afiliación automática de los empleados del MINERD															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Aumento de la cartera de afiliados por las gestiones legales realizadas.	% de gestiones realizadas para lograr la afiliación automática de los empleados del MINERD	1.1. Gestionar el apoyo de los diferentes grupos de interés para el traspaso automático de los empleados administrativos y docentes del MINERD		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jurídica/ Afiliación	\$5,659,927.70
		1.2. Utilizar los recursos legales necesarios para la aplicación de los traspasos automáticos de los empleados administrativos y docentes del MINERD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jurídica/ Afiliación	
		1.3 Realizar reuniones con los órganos reguladores del Sistema	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jurídica/ Afiliación	
		1.4 Realizar reuniones con los órganos reguladores del Sistema	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jurídica/ Afiliación	

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de Departamento de Afiliación																
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022																
	Área: Departamento de Afiliación																
	Eje o perspectiva: Financiero																
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.																
Meta operativa anual	Contribuir en el incremento de nuevos afiliados, como forma de ampliar la base de servicios de la institución a un 10%																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er. Trím.			2do. Trím.			3er. Trím.			4to. Trím.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Cartera de afiliados en crecimiento conforme a lo planificado	% de crecimiento en las gestiones realizadas para lograr la afiliación automática de los empleados del MINERD	1.1. Crear un plan de afiliación para captación de nuevos afiliados	X		X		X		X		X		X		Afiliación		
		1.2. Alianza estratégica con la ADP y el MINERD para captar nuevos afiliados		X		X		X		X		X		X		Afiliación	
		1.3. Monitoreo y mantenimiento de cartera	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Afiliación	
		1.4. Gestionar con los directivos del MINERD el cumplimiento de las afiliaciones a la ARS SEMMA	X		X		X		X		X		X		X	X	Afiliación
2. Afiliados que abandonan la ARS disminuyendo	% de afiliados que abandonaron la ars con relacion al año anterior	2.1 Dar respuesta de manera oportuna y eficaz a las solicitudes de inclusión y novedades realizada por los afiliados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Afiliación	
		2.2 Dar Seguimiento a los procesos realizados con el fin de brindar respuesta a las solicitudes a la mayor brevedad posible.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Afiliación
		2.3 Actualizar en el sistema de los procedimientos realizados para poder brindar respuesta al afiliado tanto de este como de otros departamentos	X		X		X		X		X		X		X	X	Afiliación
														\$19,154,605.19			

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Operaciones Afiliación																	
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022																	
	Área: Division de Operaciones Afiliación																	
	Eje o perspectiva: Procesos Internos																	
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos.																	
Meta operativa anual	Mejorar los procesos internos con relación al SUIR, para incrementar la efectividad de la repuesta y agilizar los procesos de afiliación del cliente a un 85%																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto		
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1. Mejoras internas gestionadas del Sistema de Mantenimiento de Afiliados	% de procesos institucionales rediseñados y automatizados	1.1. Realizar monitores constantes de posibles mejoras de cambios		X					X			X		X		Operaciones Afiliación	\$0.00	
		1.2. Crear y actualizar procesos para evitar errores de afiliaciones		X					X			X		X		Operaciones / TIC		
		1.3. Realizar cambios en los procedimientos creados para evitar los hallazgos de fallas de las auditorias		X						X			X		X			Operaciones/ Atención al Usuario/ TIC
		1.4. Hacer un levantamiento en el flujo del sistema de ticket para identificar todos los fallos existentes.		X						X			X		X			Operaciones/ Archivo/ Atención al Usuario/CxC/Monitoreo de Cartera
2. Proceso para afiliación de dependientes extranjeros creado	% de procesos institucionales rediseñados y automatizados	2.1. Gestionar Manual de procedimiento para afiliación de dependientes extranjeros		X					X			X		X		Operaciones Afiliación		
		2.2. Acondicionar el SIGS para la creación de este tipo de dependiente		X					X			X		X		Operaciones/ TIC		
		2.3. Informar a todos los representantes de la disponibilidad de este tipo de dependiente		X						X			X		X		Operaciones/ afiliación	
		2.4. Crear tema de ayuda y flujo en el Sistema de Ticket para este tipo de dependiente		X						X			X		X		Operaciones/ Coordinación de Atención al usuario	
3. Módulo de gestión de descuento de pago para dependientes adicionales creado	% de procesos institucionales rediseñados y automatizados	3.1. Crear mesa de trabajo con el MINERD		X				X				X		X		Afiliación/TIC/MINERD/ Planificación		
		3.2. Gestionar la creación del Módulo con el departamento de TIC		X				X				X		X		Operaciones/ Afiliación		
		3.3. implementar Mejoras en el Procesos		X				X				X		X		Operaciones/ Afiliación		

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual Seccion de Mantenimiento de Cartera															
	Fecha: Enero 2022 a diciembre 2022															
	Área: Seccion de Mantenimiento de Cartera															
	Eje o perspectiva: Financiero															
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Incrementar en un 25% el ingreso a través del aumento de un 10% de cartera de afiliado en los diferentes planes de la ARS SEMMA y otros medios de recaudos, durante cuatro años.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Eficientizar el contacto con los afiliados	% de cumplimiento actividades	1.1. Realizar llamadas de bienvenida a los afiliados de ingreso por traspaso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Mantenimiento de Cartera	\$0.00
		1.2. Gestionar la activación de al menos el 80% de los afiliados excluidos del sistema por cumplir mayoría de edad	X		X		X		X		X		X		Mantenimiento de Cartera/ Operaciones	
		1.3. Mantener activos dependientes próximo a cumplir 21 años.	X		X		X		X		X		X		Mantenimiento de Cartera/ Operaciones	
2. Contribuir al incremento de nuevos afiliados	% de cumplimiento actividades	2.1. Ofertar planes de afiliación para captar nuevos afiliados		X			X			X				Mantenimiento de Cartera		
		2.2. Revisar el 100% de los traspasos salientes, realizar las objeciones correspondientes para evitar salida de afiliados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
		2.4. Identificar Titulares sin dependientes afiliados a Semma	X			X			X		X		X			
3. Coordinar con departamento de Tecnología y Comunicaciones, la preparación y promoción de paquete de servicios atractivos para los afiliados.	% de cumplimiento actividades	3.1. Participar en mesa de trabajo para programar las actividades a realizar			X									Mantenimiento de Cartera/ Comunicaciones/TIC		
		3.2. Informar a los afiliados los nuevos paquetes de salud			X			X		X		X		Mantenimiento de Cartera/ Comunicaciones/ Atención al Usuario		

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento de Atencion al Usuario																
	Fecha: Enero 2022 - Diciembre 2022																
	Área: Departamento de Atencion Al Usuario																
	Eje o perspectiva: Cliente																
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.																
Meta operativa anual	Contribuir en un 85% con la satisfacción plena de los usuarios, mediante la realización y ejecución de los planes de mejora centrados en las necesidades de los usuarios y de cultura de servicio.																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trím.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Planes de Mejoras Diseñado	Documento Conteniendo el Plan realizado y ejecutado	1.1. Formar mesa de trabajo para preparar la propuesta de los planes centrados en las necesidades de los usuarios y establecer la		X	X											Encargada/ Coordinadores de Atencion al usuario	
		1.2. Realizar el levantamiento de la información				X										Encargada/ Coordinadores de Atencion al usuario	
		1.3. Elaborar el borrador del Plan					X									Encargada/ Coordinadores de Atencion al usuario	
		1.4. Presentar socializar el Plan						X								Coordinadores de Atencion al usuario	
		1.5. Ejecutar del Plan							X	X	X	X	X	X	Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario		
		1.6. Realizar el seguimiento al nivel de ejecución del Plan										X	X	X	Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario		
2. Cumplimiento Carta Compromiso	Documento que contenga la Aprobación de la Carta Compromiso y los resultados de la evaluación.	2.1. Realizar mesas de trabajo para la revisión y actualización de los procesos y procedimientos, manuales, políticas de prestación de servicios y tiempos de respuesta		X	X										Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario	\$ 39,260,928.68	
		2.2. Presentar y socializar las actualizaciones realizadas mediante talleres a todos los colaboradores de atención al usuario					X								Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario		
		2.3. Aplicar las actualizaciones realizadas						X	X						Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario		

		2.4. Supervisar el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario
3.Cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios brindados al usuario.	% de llamadas monitoreadas. - Informes de seguimiento de indicadores	3.1. Realizar mesa de trabajo para la revisión y actualización de los indicadores de calidad del servicio brindados a nuestros usuarios		X	X										Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario
		3.2. Supervisar las solicitudes de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los diferentes canales de atención	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario
		3.3. Supervisar las llamadas respondidas por la central telefónica de atención al usuario	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario
		3.4. Elaborar y ejecutar un plan de mejora y seguimiento sobre los resultados de los buzones de sugerencias y las encuestas de satisfacción a los usuarios		X				X					X		Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de Comunicaciones.																
	Fecha: Enero 2022 a diciembre 2022.																
	Área: Departamento de Comunicaciones.																
	Eje o perspectiva: Procesos Internos																
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.																
Meta operativa anual	Incrementar en un 25% la reputación en el 2022.																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Creación de campañas de Comunicación Interna que generen identidad corporativa, empatía, compromiso y satisfacción laboral del colaborador hacia la institución.	Dinámicas/artes y correos internos/concursos/ festividades	1.1. Dinámicas que involucren informaciones de la institución para generar interacción con los colaboradores.	X									X		X		Departamento de Comunicaciones/ RR.HH./Tecnología	
		1.2. Crear piezas graficas con contenido dinámico para enviar a través del correo interno sobre ARS SEMMA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento de Comunicaciones/ RR.HH./Tecnología	
		1.3. Concursos internos sobre temas específicos relacionados a la institución		X		X		X		X		X				Departamento de Comunicaciones/ Dirección Administrativa Financiera/ Tecnología/RR.HH	
		1.4. Celebración de fechas especiales junto a los colaboradores.		X					X						X	Departamento de Comunicaciones/ Dirección Ejecutiva/ Dirección Administrativa Financiera/Tecnología /RR.HH	
		1.5. Creación de boletín informativo interno.	X			X			X				X			Departamento de Comunicaciones/ Tecnología/RR.HH.	
		2.1. Creación actividades sociales y físicas para los afiliados.	X					X				X		X	Departamento de Comunicaciones/Departamento de prevención & Promoción/RR.HH.		
		2.2. Campañas externas sobre productos y servicios de la institución.	X			X			X			X			Departamento de Comunicaciones/ Todas las áreas de Salud/Tecnología.		

