

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales		Nombre: Plan Operativo Anual de Afiliación														
		Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024														
		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		Optimizar los procesos de servicios 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. 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 Alianza estratégica con el MINERD para captar nuevos afiliados.	x		x	x	x		x		x	x	x	x	Afiliación/ Direccion Ejecutiva	N/A
		1.2 Gestionar con los directivos del MINERD el cumplimiento de las afiliaciones a la ARS.	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	Afiliación/ Direccion Ejecutiva	
		1.3. Velar el monitoreo y mantenimiento de la cartera.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Afiliación/ Operaciones	
2. Identificación de dependientes que han pasado a ser titulares, pero aún se encuentran bajo la dependencia del titular principal.	% Dependientes que han pasado a ser titulares en la ARS con relacion al año anterior	2.1. Dar Seguimiento a los procesos de cambio de titularidad y monitorear la novedad de estos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Afiliación/ TIC/ Operaciones	N/A	
		2.2. Solicitar documentación y actualizar los datos a tiempo en nuestro sistema.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Afiliación		
		2.3. Captación de adicionales que inician a cotizar como titulares.	x		x		x	x	x		x	x	x			Afiliación/ Operaciones
Objetivo estratégico de referencia		Eje o perspectiva: Finanzas														
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														
Meta operativa anual		Optimizar los procesos de servicios 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		
3. Cartera de afiliados en general, por encima del año anterior.	% de reducción de la siniestralidad con relación al año anterior	3.1 Dar seguimiento a las afiliaciones por traspaso, a fin de aumentar nuestra cartera de afiliados.		x			x			x			x		Afiliación	N/A
		3.2 Identificar los traspasos salientes, para objetar cualquier anomalía, a fin de mantener a nuestros afiliados.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Afiliación		
		3.3 Recibir, mantener ordenados y actualizados los expedientes de los afiliados y velar para que estos permanezcan en buen estado.			x					x			x		Afiliación/ Archivo	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

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		x		Operaciones de Afiliación	N/A	
		1.2. Crear y actualizar procesos para evitar errores de afiliaciones		x		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/ TIC/Atención al Usuario
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	N/A	
		2.2 Acondicionar el SIGS para la creación de este tipo de dependiente		x				x			x		x		Operaciones/TIC		
		2.3 Crear tema de ayuda y flujo en el Sistema de Ticket para este tipo de dependiente	x					x				x		x			Operaciones/Afiliación
3. Módulo de gestión de Exclusion Jubilados y Pensionados creado	% de procesos institucionales rediseñados y automatizados	3.1. Crear mesa de trabajo con atención al Usuario	x					x			x		x		Operaciones/TIC/CXC/Planificación	N/A	
		3.2 Gestionar la creación del Módulo con el departamento de TIC	x					x				x		x	Operaciones/ Coordinación Atención al Usuario/TIC		
		3.3 implementar Mejoras en el Proceso	x					x				x		x	Operaciones/TIC		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales		Nombre: Plan Operativo Anual de Atención Al Usuario													Responsables	Presupuesto	
		Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024															
		Área: Departamento Atención 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		Optimizar los procesos de servicios a un 90%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma														
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. 1. Planes de Mejoras	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		x	x											Encargado /Coordinador/ y auxiliares de Atención al usuario	\$1.500.000,00
		1.2. Realizar el levantamiento de la información															
		1.3. Elaborar el borrador del Plan					x										
		1.4. Presentar socializar el Plan cn las partes involucradas						x									
		1.5. Ejecutar del Plan con las areas involucradas								x	x	x	x	x	x		
		1.6. Realizar el seguimiento al nivel de ejecución del Plan												x	x		
2. Cumplimiento Carta Compromiso	% de entrevistados que refieren satisfacción con el servicio prestado	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										Encargado /Coordinador y auxiliares de Atención al usuario	\$890.000,00	
		2.2. Presentar y socializar las actualizaciones realizadas mediante talleres a todos los colaboradores de atención al usuario					x										
		2.3. Aplicar las actualizaciones realizadas.						x	x								
		2.4. Supervisar y fortalecer el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x			
3. Cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios brindados al usuario.	% de llamadas y Whatsapp 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										Encargado /Coordinador de Atención al usuario	\$550.000,00	
		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				
		3.3. Supervisar las llamadas y mensajes de whatsapp respondidas por la central telefónica y canales digitales de atención al usuario	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x				
		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, para minimizar los porcentajes negativos.		x				x					x				



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Sección de Delegados												Responsables	Presupuesto	
	Fecha:	Enero 2024 - Diciembre 2024														
	Área:	Sección de Delegados														
	Eje o perspectiva:	Finanzas														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución mediante el fortalecimiento de los controles, la capacitación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Elevar la cartera a un 5% y captación de 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		
Cartera de afiliados incrementada	% de crecimiento de la cartera de afiliados	1.1. Jornadas de servicios y captación de afiliados en provincias y municipios a nivel nacional	1	5	3	4	3	2	1	1	1	4	5	2	Sección de delegados	N/A
		1.2. Charlas educativas en conjunto con la sección de Pyp	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1		
		1.3 Capacitaciones en seguridad social y traspasos a los delegados.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento de Planificación y Desarrollo																
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																
	Área: Departamento de Planificación y Desarrollo																
Eje o perspectiva: Clientes/ Afiliados																	
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	Incrementar en un 90% la satisfacción de los afiliados en los tiempos de respuestas y servicios ofrecidos																
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. Clientes satisfechos con los tiempos de respuestas	% de respuestas emitidas	1.1 Apoyar en el monitoreo de los tiempos de respuestas en cumplimiento a la Carta <u>Compromiso al Ciudadano</u> .	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Planificación/Calidad	N/A	
2. Clientes satisfechos con el servicio prestado	% de encuestados de servicios prestados	2.1. Apoyar en la realización de encuesta de satisfacción.			x										Planificación/Calidad		
		2.2. Apoyar en la realización del Informe de resultados de la encuesta.						x									Planificación/Calidad
		2.3 Apoyar en la realización de los planes de mejora con el área correspondiente							x								
		2.4. Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora.										x				Planificación/Calidad	
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 90% la valoración e identificación con la institución																
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			
3. Informe con resultados de valoración	% de valoración de elementos tangibles expresado en la encuesta de satisfacción anual	3.1 Solicitar al área de calidad el informe de resultados de la encuesta de satisfacción anual							x							Planificación/Calidad	N/A
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	Automatizar y optimizar en un 100% los procesos institucionales. Aumentar a un 100% 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			
		4.1. Revisar, validar y actualizar las evidencias para la NOBACI.			x				x			x		x			

4. Realización de las actividades para el cumplimiento de las NOBACI y SISMAP.	% de cumplimiento en las NOBACI y SISMAP	4.2. Monitoreo, actualización y realización de los indicadores del SISMAP pertenecientes al área.	x			x			x			x			Planificación	N/A		
		4.3. Elevar la puntuación en el índice general de las NOBACI y SISMAP a nivel satisfactorio.			x			x			x						x	
5. Actividades realizadas para el fortalecimiento de la planificación	% de actividades realizadas	5.1. Elaborar POA 2025									X				Planificación			
		5.2. Realizar monitoreo al Cumplimiento del POA 2024						x									x	
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 100% la implementación de la Norma ISO 9001																	
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				
6. Acreditación Norma ISO 9001	% de implementación Norma ISO 9001	6.1. Realizar auditorías internas	x	x	x												Planificación/Calidad	N/A
		6.2. Revisar, validar los hallazgos de las auditorías internas realizadas				x	x	x									Planificación/Calidad	N/A
		6.3. Auditoría de Certificación inicial							x	x	x						Planificación/Calidad/AENOR	N/A
		6.4. Acreditación Norma ISO 9001											x	x	x		Planificación/Calidad/AENOR	N/A

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024																		
Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Recursos Humanos																		
Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																		
Área: Departamento de Recursos Humanos																		
Riesgo o perspectiva: Proceso Interno																		
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 el 100% de 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. Procesos de Recursos Humanos rediseñados.	100% de Procesos de Recursos Humanos rediseñados.	1.1. Evaluar los procesos actuales de Recursos Humanos.						x								Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo	N/A	
		1.2. Rediseñar los procesos de Recursos Humanos que lo ameriten. (34)						x								Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo		
		1.3. Revisión de automatización y monitoreo de los procesos de Recursos Humanos.							x									Recursos Humanos - Calidad - Tecnología
		1.4. Elaborar un manual de políticas y procedimiento para determinar una medida de contingencia cuando se presentan rotaciones de personal. (35)						x										Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo
2. Colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	100% de los Colaboradores capacitados, comprometidos y mas identificados.	2.1. Revisión del plan motivacional para fomentar el compromiso institucional de los colaboradores													x	Recursos Humanos	N/A	
		2.2. Revisión planes que permitan aumentar las competencias de los colaboradores														x		Recursos Humanos
		2.3. Actividades de integración orientadas a la identificación Institucional del personal.		x												x		Recursos Humanos
3. Colaboradores evaluados basandose en los resultados y competencias	Vincular a un 100% el marco de capacidades al desempeño de los colaboradores.	3.1. Evaluar el desempeño de los colaboradores, basandose en los resultados y competencias														x	Recursos Humanos - TODAS LAS AREAS	N/A
Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Recursos Humanos																		
Fecha: Enero 2024- Diciembre 2024																		
Área: Departamento de Recursos Humanos																		
Riesgo o perspectiva: Aprendizaje																		
Objetivo estratégico de referencia: Colocar al Sistema 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.																		
Meta operativa anual: Alcanzar el 90% de 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				
4. Capacidades centrales enfocados, direccionados y orientados en procesos de capacitación	El 90% de Colaboradores de las áreas de servicio entrenados con capacitaciones orientadas a desarrollar y/o reforzar la cultura de servicio.	4.1. Incluir capacitaciones orientadas a mejorar la cultura de servicio en el Plan Anual de Capacitación.	x													Recursos Humanos	N/A	
		4.2. Gestionar las capacitaciones con INFOTEP, orientadas a mejorar la cultura de servicio.						x					x			Recursos Humanos		
		4.3. Impartir capacitaciones orientadas a mejorar la cultura de servicio.						x					x			Recursos Humanos		
		4.4. Evaluar la mejora de la cultura de servicio en los colaboradores luego de las capacitaciones.						x					x			Atención al Usuario - Recursos Humanos		
5. Colaboradores de las áreas de servicio reconocidos por su desempeño trimestralmente.	Colaboradores reconocidos.	5.1. Reconocer los colaboradores de las áreas de servicio con mejor desempeño.			x										x	Recursos Humanos - Atención al Usuario - Autorizaciones- Servicios Generales	N/A	
6. Colaboradores de las áreas de servicio sancionados por faltas relacionadas con el mal servicio brindado a los usuarios.	Colaboradores sancionados.	6.1. Sancionar a los colaboradores con servicio deficiente.													x	Recursos Humanos - Atención al Usuario - Autorizaciones- Servicios Generales		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación													Responsables	Presupuesto		
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																
Área: Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación																	
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	Eficientizar en un 90% los productos y servicios para el año 2024.																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er.			2do.			3er.			4to.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Minutas e Informes Técnicos realizados.	% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos.	1.1. Coordinar las reuniones y dar seguimiento al Comité de Gestión de Implementación de los Estándares TIC -CIGETIC- . R48		x				x			x			x	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	N/A	
2. Documentación de pruebas de calidad de Software completadas.		1.2. Realizar pruebas de calidad de software a los sistemas desarrollados y a las mejoras aplicadas en los existentes. R49			x				x			x			x		Calidad TIC
3. Plan de pruebas a usuario.		1.3. Realizar plan de pruebas de aceptación para el usuario. R50		x	x				x			x			x		
4. Matriz de pruebas al portal institucional / Test Plan Azure Devops		1.4 Aplicar pruebas de calidad al nuevo Portal Institucional. R51	x	x													
5. Matriz de plan de acción resuelta e índice de cumplimiento de indicadores NOBACI, OG TIC, SISALRIL, CAF, SFG.		1.5 Asegurar mediante cumplimiento y controles establecidos la resolución de los hallazgos definidos en los planes de acción e informes de las auditorías externas. R47							x						x		Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación
6. Informe de rendimiento de Sistemas y Redes de conectividad, informe técnico de expresas organismos externos.		1.6 Supervisar el rendimiento de los sistemas de tecnología de la información para determinar los niveles de costo y productividad y formular recomendaciones para mejorar la infraestructura de TI. R46						x						x			
7. -Manuales de políticas, seguridad y procedimientos implementados, Certificación de normas de TIC con estado activas Esquemas de		1.7 Establecer y hacer cumplir las políticas, los estándares y las buenas prácticas de seguridad, calidad y rendimiento de las TIC. R47			x								x				

8. Proyectos Financieros y Servicios de Salud implementado.		1.7 Participar en proyectos transversales que involucren a las TIC en colaboración con los demás departamentos, áreas u otras entidades. R44							x										x					
Eje o perspectiva: Cliente																								
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	Mantener y/o elevar a un 95% el estándar de transparencia institucional para el año 2024																							
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto								
			1er.			2do.			3er.			4to.												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12										
1. Matriz de pruebas al portal institucional / Test Plan Azure Devops	% de cumplimiento ITICge e índice de transparencia gubernamental	1.1. Realizar pruebas de calidad al nuevo subportal de transparencia. R52	x	x																Calidad TIC	N/A			
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	Aplicar en un 90% los controles mejorados para el año 2024																							
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. Personal de TI contratado.	% controles mejorados	1.1. Contratar a un Analista de Proyectos TIC. R45	x																	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	RD\$ 900,000			
Eje o perspectiva: Procesos Internos																								
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras a los procesos Institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la Institución y los usuarios, utilizando recursos .																							
Meta operativa anual	Optimizar en un 100% los procesos institucionales para el año 2024																							
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto								
			1er.			2do.			3er.			4to.												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12										
1. Minutas, informes, documentación TIC.	% de procesos institucionales rediseñados, automatizados optimizados y oportunos.	1.1. Gestionar las solicitudes y/o requerimientos del departamento. R46			x			x			x			x					x	Secretaria TIC	N/A			
2. Correos, Cronogramas de reuniones.		1.2. Registrar, gestionar y dar seguimiento de la agenda del encargado del departamento. R46	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
3. Documentos digitalizados y resguardados.		1.3. Digitalización y Control de Documentos TIC. R46	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
4. Infraestructura estable, solicitudes de recursos TIC.		1.4 Asesorar y apoyar a los directivos y al personal en el uso eficiente y efectivo de las TIC para mejorar los procesos, los servicios y los resultados de la Institución. R46			x				x					x								x	Departamento de Tecnología de la	

5. Informes de Monitoreo de sistemas y redes, Informe de Mesa de Ayuda, Informes de seguimientos a Proyectos.		1.5 Planificar, implementar y supervisar los sistemas informáticos, las redes, el hardware y el software que soportan las actividades de la Institución. R46			x			x			x			x	Información y Comunicación	
Eje o perspectiva:		Aprendizaje														
Objetivo estratégico de referencia	Colocar a la ARS 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, dirección y enfoque sus planes formativos.															
Meta operativa anual	Capacitar en un 90% a los Colaboradores de TIC para mantenerlos comprometidos y motivados durante el año 2024															
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. Certificados de Capacitación.	% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	1.1. Solicitud de Capacitación al área administrativa de TIC. R45					x						x		Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	N/A



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Administracion de Servicios TIC													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.												
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																										
Área: División de Administración de Servicios TIC													Meta operativa anual	Alcanzar en un 100% una mejora en la eficiencia de la gestión de incidentes para el 2024 Reducir en un 100% el tiempo promedio de respuesta en la mesa de ayuda para el 2024 Actualizar en un 100% la infraestructura técnica al año 2024													
Eje o perspectiva: Procesos Internos																											
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto											
			1er.			2do.			3er.			4to.															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12													
1. Informe de inventario actualizado	% de servicios optimizados y oportuno	1.1 Actualizar el 100% del inventario de hardware y software de todo los equipos tecnológicos. R53				x	x	x									División de Administración de Servicios TIC.	N/A									
2. Informe de actualización de sistemas operativos y softwares		2.1 Actualizar los sistemas operativos y software de la Institución. R54								x	x																
3. Informe de evaluación de hardware		3.1 Evaluar la obsolescencia (vida útil) del hardware. R55		x	x	x																					
4. Plan de renovación de hardware en marcha.		4.1. Planificar la renovación del hardware. R56						x	x	x																	
5. Informe de mantenimiento.		5.1 Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo semestralmente a todos los equipos tecnológicos de la ARS SEMMA. R57	x	x	x	x	x	x										RD\$1,500.000.00									
6. Sistema de gestión de incidentes implementado y programas de capacitación.		6.1 Implementar el sistema de registro de gestión de incidentes y solicitudes de servicio (Sistema de Mesa de Ayuda). R58				x	x	x																			
7. Informes de seguimiento trimestrales.		7.1 Monitorear durante el año los servicios TIC. R59			x			x			x				x												
8. Documento de métricas de desempeño.		8.1 Definir métricas clave para evaluar el desempeño de la mesa de ayuda. R60			x																						
9. Informe de evaluación de eficiencia de procesos		9.1 Evaluar la eficiencia de los porcesos de gestión de incidentes . R61			x			x			x				x												
10. Sistema de seguimiento de tickets en funcionamiento.		10.1. Adquirir e implementar un sistema de seguimiento de tickets. R62				x	x	x																			
11. Índice de satisfacción del usuario evaluado.		11.1. Evaluar y revisar los formularios de satisfacción del usuario con el soporte. R63			x			x			x				x												
12. POA final revisado y aprobado		12.1. Evaluar y revisar los avances del POA. R64			x			x			x				x												
13. Matriz de catálogo de servicios TIC/mesa de ayuda actualizado		13.1 Actualizar y mantener el catálogo de servicios TIC. R65						x																			
14. Herramienta de activo fijo Tecnológica totalmente configurada y operativa		Número de activos fijos informáticos registrados en la nueva herramienta	14.1 Implementación de una herramienta de activos informáticos. R66							x									N/A								

15. Compañía de TIC contratada/ Mantenimientos de equipos realizados.	% de equipos TIC reparados y eficaces.	15.1 Contratación de una compañía para reparación y mantenimiento de equipos tecnológicos. R68				x	x	x											RD\$400.000.00
Eje o perspectiva:		Aprendizaje																	
Objetivo estratégico de referencia	Colocar a la ARS 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, dirija y enfoque sus planes formativos.																		
Meta operativa anual	Capacitar en un 90% a los colaboradores de TIC para mantenerlos comprometidos y motivados durante el año 2024																		
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					
16. Lista de participación, certificados de capacitación	% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	1.16. Gestión de recursos para capacitación de colaboradores en herramientas tecnológicas relacionada con la función que realizarán. R67				x				x						División de Administración de Servicios TIC	N/A		



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Nombre: Plan Operativo Anual de la División Desarrollo de Sistemas e Implementación de Sistemas																	
Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																	
Área: División Desarrollo de Sistemas e Implementación de Sistemas																	
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																	
Aplicar controles mejorados para el año 2024 a un 90%																	
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. SASP implementado.	% controles mejorados	1.1. Implementación y Pruebas en la integración del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) en el Depto de RR.HH. en conjunto con el MAP. R44, R45, R49, R58, R62 y R81			x	x	x								División de Desarrollo e Implementación de Sistemas/ Departamento de Recursos Humanos/Dirección Administrativa y Financiera/Planificación y Desarrollo Institucional	N/A	
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																	
Aumentar y/o mantener en un 90% las iniciativas tendientes a la eficientización de los servicios prestados para el año 2024.																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er.			2do.			3er.			4to.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1.1 Oficina virtual PSS implementada en el portal web institucional	% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos.	1.1.1 Implementación de plan piloto con prestadoras seleccionadas. R33, R44, R45, R49, R62, R78 y R84		x	x										División Desarrollo de Sistemas e Implementación de Sistemas	N/A	
1.2 NORTIC B2:2017 Norma sobre accesibilidad web del Estado Dominicano recertificada.		1.1.2 Continuidad de integración de prestadoras. R33, R45, R49, R62 y R78				x	x	x	x	x	x	x	x	x			
1.3 NORTIC A3:2014 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano		1.3.2.1 Implementar normativa. R33, R44 y R62		x	x												
1.4 NORTIC A4:2014 Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano recertificada.		1.5.1 Implementar normativa. R33 y R44							x	x	x						
1.5 Formularios de información interactiva en Portal Web digitalizados e integrados al Portal Web.		1.5.1 Implementar normativa. R33, R44 y R62								x	x	x					
		1.6.1 Afiliación de dependientes. R33 y R84	x														
		1.6.2 Formulario de exclusiones. R33 y R84		x													
	1.6.3 Autorización de Descuentos de Planes de Salud. R33 y R84			x													
Eje o perspectiva: Cliente																	
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																	
Aumentar y/o mantener en un 95% el estandar de transparencia institucional para el año 2024																	
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er.			2do.			3er.			4to.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
		1.2.1 Rediseñar el portal de transparencia. R33, R47, R78, R79 y R84	x	x	x	x	x	x	x	x	x						

1.2 Portal de transparencia	% indice de transparencia gubernamental	1.2.2 Migración de contenido del portal de transparencia desde umbraco hasta wordpress. R33, R44, R47, R82 y R83 1.2.3 Integración con el portal web institucional, según nueva normativa. R33, R44 y R47				x	x	x	x	x	x				División Desarrollo de Sistemas e Implementación de Sistemas	N/A	
Eje o perspectiva: Finanzas																	
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	Fortalecer en un 90% los controles sobre las operaciones de la institución año 2024.																
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. Migración sistema administrativo y financiero SAF		1.1.1 Analisis y documentación de la migración de los módulos CUENTAS POR PAGAR, PARAMETRIZACIÓN Y CAJA. R50 y R84	x	x	x											División Desarrollo de Sistemas e Implementación de Sistemas	N/A
		1.1.2 Finalización del módulo de caja y reportes. R78 y R82				x	x	x									
		1.1.2 Finalización del módulo de cuentas por pagar y reportes. R82							x	x	x						
		1.1.2 Migración del módulo de parametrización. R81, R82, R83 y R84											x	x	x		
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 95% nuevas tecnologías para la sistematización de los procesos a fin de mantener la competitividad mediante la innovación permanente durante el año 2024.																
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			
3.2.1 Subportal de Transparencia	% Procesos institucionales rediseñados y automatizados	3.2.1. Hacer publicaciones de documentación periodica en el Subportal de Transparencias. R33, R44 y R47			x			x			x			x	División Desarrollo de Sistemas e Implementación de Sistemas	N/A	
3.2.2 Portal de Datos Abiertos/ARS SEMMA		3.2.2. Hacer publicaciones de estadísticas institucionales en el portal Datos Abiertos. R33, R44 y R47		x													
3.2.3 Adecuaciones al sistema de autorizaciones y preautorizaciones		3.2.3. Actualización de catálogo de coberturas según resolución del CNS y SISALRIL. R81 y R84			x			x			x			x	División Desarrollo de Sistemas e Implementación de Sistemas	N/A	
		3.2.3.1 Crear mantenimiento para catálogo de prestaciones que se pueden preautorizar. R81			x												
3.2.4 Módulo de reembolsos en el proyecto de SIGS-CORE	% de sistemas tecnológicos integrados a nivel de todos los procesos	3.2.3.2. Migrar módulo de reembolso hacia el sigs-core. R62, R78, R79, R81, R82 y R84				x									División Desarrollo de Sistemas e Implementación de Sistemas	N/A	
3.2.5 Adecuaciones al		3.2.5 Crear listado de reembolsos en el cual se pueda filtrar por carnet, cedula, FR, Estado, Fecha Reembolso. R80 y R81					x										
		3.2.5.1 Crear una vista donde presente los episodios del afiliado relacionado con Alto Costo, Accidente de Tránsito y/o Trasplante renal. R80 y R81						x									

módulo de reembolsos	3.2.5.2 Tomar el episodio seleccionado en el reembolso para que al momento de crear las autorizaciones de FR sea afectado al episodio correspondiente. R80 y R81				x	x	x							
	3.2.5.3 Permitir editar reembolsos que esten en su estado inicial. R80 y R81				x	x	x							

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la División de Operaciones TIC																
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																
	Área: División de Operaciones TIC																
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	Mantener en un 90% una correcta implementación de la conectividad en la infraestructura de la institución para el año 2024.																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto	
			1er.			2do.			3er.			4to.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Normativa certificada	% de Cumplimiento ITICge	1.1. Implementación de Norma B1: 2016 sobre la implementación y gestión de la conectividad en el Estado Dominicano. R33					x	x								División de Operaciones TIC.	N/A
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	Aplicar en un 90% controles mejorados para el año 2024																
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. Reportes de BI/ Controles establecidos y mejorados en conformidad con entidades reguladoras.		1.1. Elaboración de reportes de visualización de los consumos médicos por PSS y por Afiliados para reducción de gastos. R69	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Analista de Base de Datos	N/A	
2. Switches instalados.	% controles mejorados	2.1. Adquisición y compra de equipos de redes de comunicaciones. R73	x	x	x										División de Operaciones TIC.	RD\$ 600.000.00	
		2.2. Implementación de equipos de redes de comunicaciones. R73				x	x	x								N/A	
3. Infraestructura para la implementación del SASP preparada e instalada		3.1. Preparación e instalación de Infraestructura para la Implementación e Integración del SASP. R23, R24, R31, R55, R62, R73 y R75		x	x										División de Operaciones TIC/ Administración de Proyectos TIC/Desarrollo e Implementación de Sistemas/División de Monitoreo y Seguridad de la Información.	N/A	
Eje o perspectiva: Procesos Internos																	
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras a los procesos Institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la Institucion y los usuarios, utilizando recursos .																
Meta operativa anual	Optimizar en un 100% los procesos institucionales para el año 2024																
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. Levantamiento técnico. R24	x														

1. Contenerización de aplicaciones.
2. Entorno de Alta Disponibilidad y/o Cluster para las Bases de Datos
3. Reportes e informes de Monitoreo / sistema Zabbix
4. Diseños de arquitectura de la red de datos y

1.2. Levantamiento de aplicaciones y/o sistemas que podrían ser contenerizados. R24	x																		
1.3. Instalación de herramientas de Contenerización. R24		x																	
1.4 Puesta en producción de herramientas. R24			x																
1.5 Realizar Pruebas de Contenerización. R24			x																
2.1 Realización de Pruebas. R26				x															
2.2 Poner en Producción. R26					x														
2.3 Integrar con Azure. R26						x													
3.1 Realizar seguimiento y monitoreo a la infraestructura de red de la institución. R23			x			x				x									x
4.1 Diseño de la Infraestructura TIC: Arquitectura de Red. R23						x													
4.2 Diseño de la red de Datos: LAN / WAN a nivel nacional. R23						x	x												

División de Operaciones TIC

N/A

de la red de datos y servidores elaborados.
5. Aire de Precisión instalado en Data center.
6. Cableado eléctrico en data center reestructurado.
7. Mantenimiento y Mejoras a las Bases de Datos aplicado.
8. Data Migrada.
9. Job Creados.
10. Cluster de alta disponibilidad instalado y protección contra desastres.
12. Esquemas completados.

% de procesos institucionales rediseñados, automatizados optimizados y oportunos.

4.3 Diseño de la red del Data Center. R23								x					
4.4 Diseño físico y ambiental del Data Center. R30								x					
5.1. Adquisición y compra del Aire de Precisión para Data Center. R30 y R56		x	x										
5.2 Instalación del Aire de Precisión en Data Center. R30				x									
6. Solicitud de levantamiento y reestructuración del cableado eléctrico en data center. R32	x	x					x						
7.1 Aplicar mantenimientos y mejoras a los queries de bases de datos. R70	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.1 Migrar la Data de los esquemas referentes al 2023 en el histórico. R70			x										
9.1 Creación de Jobs para tareas automáticas, con el fin de automatizar procesos que surgieron a final de año y estos se repetician seguido. R70					x								
10.1 Implementación en Failover Cluster para el gestor de base de datos SQL Server. R26				x									
12.1 Carga, envío y monitoreo de los esquemas a SISALRIL. R71	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Administración de Base de Datos

RD\$ 1,500.000.00
N/A

13. Descargas realizadas.	13.1 Realizar descargas de Autorizaciones en la Base de Datos. R71			x			x			x			x	Analista de Base de Datos		
14. Procesos en ejecución solucionados.	14.1 Monitoreo de corrección automática de procesos en base de datos. R70	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
15. Códigos de PSS solicitados.	15.1 Solicitudes de códigos de nuevas PSS a través de SISALRIL. R72	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Eje o perspectiva: Aprendizaje																
Objetivo estratégico de referencia	Colocar a la ARS 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, dirija y enfoque sus planes formativos.															
Meta operativa anual	Mantener en un 90% a los colaboradores de TIC capacitados, comprometidos y motivados para el año 2024															
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. Certificados de Capacitación.	% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	1.1. Gestionar los recursos necesarios para capacitación de los colaboradores de TIC. R45			x				x						División de Operaciones TIC	N/A

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la División de Seguridad y Monitoreo de la Información																	
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																	
	Área: División de Seguridad y Monitoreo de la Información																	
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 Institucion y los usuarios, utilizando recursos .																	
Meta operativa anual	Optimizar en un 100% los procesos institucionales para el año 2024																	
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 Plan de Contingencia Actualizado	% de procesos institucionales rediseñados, automatizados optimizados y oportunos.	1.1. Actualización del Plan Básico de Contingencia TI. R47						x							x	División de Seguridad y Monitoreo de la Información	N/A	
1.2 Plan de análisis de riesgos		1.2. Actualización del Plan de análisis de riesgo de ciberseguridad. R47							x									x
1.3 Listado de creación de usuarios y/o permisos		1.3. Creación de usuarios y asignación de permisos. R74			x				X			X						x
1.4 Reporte de pruebas de pentesting		1.4 Pruebas de pentesting. R75	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
1.5 Documentadas las revisiones		1.5 Revisar el sistema de contingencia. R75							x									x
1.6 Formulario de registro de activación del plan y formulario de pruebas del plan de contingencia TIC		1.6 Plan de mantenimiento de servidores e infraestructura. R47						x						x				
1.7 Plan elaborado		1.7 Elaboración de BCP del plan de continuidad TIC. R47	x	x	x													
1.8 Actualizado y revisado		1.8 Revisión del manual de seguridad de la información. R47											x	x				
1.1 Listados de usuarios activos y permiso asignados	% de implementación de las NOBACI	1.1. Generar un listado de los usuarios activos vs los permisos asignados por roles. R74							x						x	División de Seguridad y Monitoreo de la Información	N/A	
1.2 Matriz de Análisis de Riesgos elaborado y entregada		Identificación, Analisis, tratamiento y monitoreo, diseño e identificación del tipo de riesgo. Documentación y control. R74								x								x
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		Aplicar en un 90% controles mejorados para el año 2024														
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 . Equipos y soluciones de seguridad instalados.		1.1 Adquisición compra de equipos y soluciones tecnológicas de Seguridad. R73	x	x											División de Seguridad y Monitoreo de la Información.	RD\$ 4,000.000.00
		1.2 . Implementación de equipos y soluciones tecnológicas de Seguridad. R73			x											N/A
Eje o perspectiva:		Aprendizaje														
Objetivo estratégico de referencia	Colocar a la ARS 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.															
Meta operativa anual	Mantener en un 90% a los colaboradores de TIC capacitados, comprometidos y motivados para el año 2024															
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. Certificados de Capacitación.	% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	1.1. Gestionar los recursos para capacitar en las buenas practicas de seguridad a los colaboradores de TIC. R45						x						x	División de Seguridad y Monitoreo de la Información	\$0,00
		1.2. Realización de charlas y Socialización sobre Seguridad a los colaboradores. R45						x								x

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de Departamento Juridico														
	Fecha:	Enero 2024 - Diciembre 2024														
	Área:	Departamento Juridico														
	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	Contribuir en un 95% al puntaje favorable en transparencia con relación a las normativas vigente															
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, Realizada una gestión transparente.	% Indice de transparencia gubernamental.	1.1 Fortalecer el portal de transparencia orientado al cumplimiento de las normativas emanadas de los organos rectores o de control.				x	x	x							Departamento Legal	N/A
	Eje o perspectiva:	Finanzas														
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 un 90% a mejorar los controles establecidos en conformidad con entidades reguladoras															
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, Controles establecidos y mejorados en conformidad con entidades reguladoras.	% de controles mejorados	2.1 Fortalecer los controles en la ejecución de los procesos institucionales				x	x	x							Departamento Legal	N/A

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024																	
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de Comunicaciones.																
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																
	Área: Departamento de Comunicaciones.																
	Eje o perspectiva: Cliente																
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 la reputación organizacional a nivel interno y externo en un 95%.																	
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. Incrementada la valoración e identificación con la institución.	% Satisfacción con la medición de clima laboral.	1.1. Fomentar identidad corporativa y sentido de pertenencia en los colaboradores.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Departamento de Comunicaciones/RR.HH./Tecnología.	30,000,000.00	
		1.2. Creación y difusión de contenido basado en cultura del servicio, diferentes aspectos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Departamento de Comunicaciones		
		1.3. Realizar trivía basada en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.			x												Departamento de Comunicaciones/ Dirección Administrativa Financiera/ Tecnología/RR.HH.
		1.4. Celebración de fechas especiales junto a los colaboradores.		x		x		x		x				x	x		Departamento de Comunicaciones/ Dirección Administrativa Financiera/ Tecnología/RR.HH.
		1.5. Fomentar el uso de redes sociales institucionales entre los colaboradores internos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		Departamento de Comunicaciones
2. Informaciones difundidas capaces de posicionar el accionar de ARS SEMMA en medios tradicionales y redes sociales.	% de satisfacción del afiliado expresado en la encuesta de satisfacción anual respecto a la comunicación externa.	2.1. Celebración de actividades conmemorativas junto a los afiliados.		x					x				x	x	Departamento de Comunicaciones/ Dirección Administrativa Financiera	N/A	
		2.2. Colocación de contenidos audiovisuales que generen posicionamiento de la marca ARS SEMMA, a través de sus diferentes canales de comunicación.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Departamento de Comunicaciones/ Todas las áreas de Salud/Tecnología.		
		2.3. Generación de campañas para redes sociales con carácter informativo acerca de servicios administrativos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		Departamento de Comunicaciones/Dirección Ejecutiva/ Dirección Administrativa Financiera
		2.4. Promoción de planes y servicios Semma en redes sociales y página web.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		Departamento de Comunicaciones y Tecnología.
		2.5. Incentivar en la población de afiliados, el uso de servicios en línea y redes sociales.	x			x				x				x			Departamento de Comunicaciones/Tecnología.
		2.6. Generación de brochures, afiches y flyers, sobre salud preventiva	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		Departamento de Comunicaciones/Dirección Ejecutiva/ Dirección Administrativa Financiera

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de Protocolo y Eventos															
	Fecha:	Enero - Diciembre 2024															
	Área:	Sección de Protocolo y Eventos															
	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	Llevar en un 100% la organización adecuada, eficaz y planificada de las reuniones externas e internas llevadas a cabo en el Salon de reuniones, con el fin de ahorrar tiempo y evitar conflictos.																
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. Agenda de reuniones Salon Caoba	% de reuniones coordinadas y llevadas a cabo según lo establecido	1.1 Coordinar y llevar agenda de las reuniones en el Salón Caoba	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Protocolo y eventos		
Eje o perspectiva	Proceso 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	Crear una imagen y estigma uniforme y establecer normas de actuación dentro y fuera de la institución en cada una de las actividades en 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			
2. Actividades celebradas	Cantidad de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	2.1 Aniversario del SEMMA		x												Comunicaciones y Protocolo	De acuerdo a lo aprobado en el PAC
		2.2 Celebración del día de la mujer			x												
		2.3 Celebración del día de la Secretaria				x											
		2.4 Celebración del día del Contador					x										
		2.5 Celebración del día de las madres					x										
		2.6 Celebración del día del maestro						x									
		2.7 Celebración día del padre							x								
		2.8 Celebración día del médico								x							
3. Actividades navideñas montadas y/o realizadas	Arbol Navideño, refrigerio y actividdes varias	3.1 Festejos Navideños												x			
4. Catering contratado	Proceso de Compra para contrato catering	4.1 Contratacion Catering						x							Protocolo y eventos / Division Compras y Contrataciones		

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Sección de Activos Fijos																
	Fecha: Enero - Diciembre 2024																
Área: Sección de Activos Fijos																	
Eje o perspectiva: Procesos internos																	
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución y los usuarios, utilizando recursos.																
Meta operativa anual	Gestionar de manera eficaz y efectiva la inversión de la institución en Activos Fijos 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. Adecuada administración de los bienes muebles e inmuebles de ARS SEMMA	Índice de actualización de Registro y Asignación de Custodia de Activos Fijos	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 Contabilidad Almacén y Suministro		
		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			x
2. Controles internos fortalecidos para salvaguardar los Inmuebles propiedad de la ARS SEMMA y sus Hospitales	Índice de Gestión de Inventario de Activos Fijos	2.1. Realización de inventarios periódicos de manera aleatoria que permitan garantizar la integridad y sanidad de los de activos fijos de la institución.			x			x			x				Activos Fijos Control Financiero	N/A	
		2.2. Realización de revisión periódica de los activos fijos de la institución para asegurar su estado físico y que estén apto para su uso.		x			x		x				x		Activos Fijos Mantenimiento		
		2.3. Gestionar los descargos de los activos fijos de la institución por obsolescencia técnica, mantenimiento o reparación onerosa, pérdida, sustracción o robo, destrucción o siniestro, desuso, transferencia, reclamaciones, donaciones, venta o enajenación, permuta, arrendamiento, dación en pago u otras.					x							x			Dirección Ejecutiva Activos Fijos Dirección Administrativa y Financiera Departamento Administrativo Control Financiero Jurídica Contabilidad Bienes Nacionales
		2.4. Realización de inventarios anual de los activos fijos propiedad de la institución y sus Hospitales para certificar su veracidad y asegurar su integridad.												x	x		Activos Fijos Control Financiero
3. Pólizas de Seguro debidamente Actualizadas	Índice de Movimientos por Actualizaciones en Activos Fijos	3.1. Verificar y/o solicitar de manera trimestral la remisión de las adquisiciones de activos fijos propiedad de la ARS y sus hospitales.			x			x						x	Activos Fijos HDSSD HDSS		
		3.2. Gestionar las inclusiones de las adquisiciones con la entidad aseguradora.			x				x						Dirección Ejecutiva Activos Fijos Dirección Administrativa y Financiera Departamento Administrativo		
		3.3. Gestionar las actualizaciones anuales de las pólizas de Seguros de los Bienes Muebles e Inmuebles propiedades de ARS SEMMA y sus Hospitales											x				

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Financiero																
	Fecha: Enero 2024 – Diciembre 2024																
	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 90 % el cumplimiento de pago a las PSS, mediante la revisión de los Controles Internos y mejoras al sistema de tecnología en coordinación con las diferentes áreas dependientes del Departamento Financiero.																
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 pagos.	% disminución en los tiempos de pagos a las PSS	1.1. Cumplir con las fechas de pagos establecidas para los Prestadores de Servicios de Salud, de acuerdo con los términos acordados en los contratos con las PSS.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DT (con apoyo a las áreas bajo nuestra dependencia), Control Financiero y la DAF.	
		1.2. Implementar mejoras en el sistema electrónico con el apoyo de la TI para radicar, revisar y liquidar las Reclamaciones Médicas de los diferentes módulos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF, Depto. Financiero, TI y Reclamaciones Médicas

		1.3 Implementar mejoras en los BOURDEROX con el acompañamiento de la TI , DAF y Contabilidad, para la disminución de riesgos de las informaciones financieras.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF, Dpto. Financiero , TI y Contabilidad	N/A
2. Gestión de ingresos y egresos.	%Controles de mejoras	2.1 . Mejorar el sistema de Cuenta por Cobrar para procesar los descuento de los Planes Alternativos de Salud y los reembolsos por descuentos indebidos.		x	x	x		x		x			x		Depto. Financiero , TI y C X C	
3. Requerimientos tecnológicos		3.1. Implementar mejoras en el sistema financiero para la automatización del procesos de seguimiento de pagos electronicos .	x		x		x	x		x		x	x	x	DAF, DF, TI	
4. Mejorar el cumplimiento de los acuerdos y politicas de pagos establecidas en los contratos con las PSS.	# Estrategias aplicadas para disminuir los atrasos	4.1 Mejorar los controles internos para el procesamiento de las reclamaciones recibidas por las prestadoras de servicios de Salud y los expedientes administrativos.	x		x		x	x		x		x		x	DAF , DF y Control Financiero.	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales		Nombre: Plan Operativo Anual de la Sección de Cuentas por Cobrar															
		Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024															
		Área: Sección de Cuentas por Cobrar															
		Eje o perspectiva: Financieros															
Objetivo estratégico de referencia		Incrementar la sostenibilidad de la Institución, mediante la aplicación correcta en los descuentos de los planes de salud, para un mejor control y fidelización a nuestros afiliados, manteniendo así la estabilidad financiera.															
Meta operativa anual		Diseñar un programa de saneamiento de sistema tecnológico que permita eficientizar los trabajos con la interoperatividad de los servicios al 90%.															
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 enfocados en los descuentos de los Planes Alternativos a los Afiliados	% Velar por la agilidad y más seguridad en la carga de los archivos recibidos	1.1. Cumplir con la ejecución de recibir y cargar los archivos con los descuentos de los planes de las diferentes instituciones cada mes.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Cuentas Por Cobrar	RD\$4,000,000.00	
		1.2. Proporcional que al Afiliado le permanezca su cobertura siempre que se reciba su pago de Capita	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
		1.1. Agilizar el proceso de trabajo de los tickets creados por las áreas Atención al Usuario y Afiliación a solicitud de los Afiliados.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
2. Procesos de mejoras Tecnológicas	% Eficientizar trabajo que pueden ser realizado en el área	2.1. Gestionar con las áreas financiera y de tecnología	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Cuentas Por Cobrar / DAF/ División TIC	N/A	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024																
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa Financiera															
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024															
	Área: Dirección Administrativa Financiera															
	Eje o perspectiva: Finanzas															
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																
Optimizar en un 90% los procesos administrativo y financieros																
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 y documentos que avalan los procesos administrativos.	% de procesos administrativos logrados.	1.1. Garantizar el cumplimiento de las adquisiciones de bienes y servicios según el PACC			x			x			x			x	DAF/División de compras y contrataciones	N/A
		1.2. Realizar oportunamente las tareas de limpieza y aseos de las oficinas y espacios comunes en la Sede y oficinas regionales.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/División de servicios generales.	
		1.3. Garantizar con eficacia los servicios de transportación, mantenimiento y mensajería.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/División de servicios generales.	
		1.4. Gestionar de forma oportuna y eficiente los archivos de documentos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/Sección de archivo y correspondencia.	
		1.5. Controlar las entradas y despachos de insumos de almacén	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/Sección de almacén	
		1.6. Gestionar el control de los activos fijos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/Sección de activos fijos.	
2. Informes y documentos que avalan procesos financieros.	% de procesos financieros logrados.	2.1. Gestionar con eficiencia los ingresos por dispersión de afiliados, planes complementarios y aportes especiales del MINERD.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/Dpto. Financiero/Sección de cuentas por cobrar.	N/A
		2.2. Realizar los registros de las operaciones financieras y generar los estados financieros mensuales.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/Dpto. Financiero/División de Contabilidad.	
		2.3. Realizar el proceso de radicación y liquidación de reclamaciones médicas.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/División de Reclamaciones.	
		2.4. Gestionar el proceso de pago de reclamaciones y servicios administrativos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF/Dpto. financiero/Sección de cuentas por pagar/Sección de tesorería.	
		2.5. Aprobar y firmar los expedientes de pagos de servicios medicos y gastos administrativos y posterior para someter a la UAI.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF	
		2.6. Autorizar los pagos por cheques y aplicar por internet banking los pagos via transferencias.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF	
		2.7. Elaborar el presupuesto anual, ejecución presupuestaria mensual y programación de pagos mensual.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	DAF	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

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		
Generales Nombre Plan Operativo Anual 2024 del Departamento de Auditoria de los Servicios de Salud. Fecha Enero 2024 Diciembre 2024 Area Departamento de Auditoria de los Servicios de Salud Eje o perspectiva Finanzas																
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 la sostenibilidad mediante al fortalecimiento de los procesos y controles en auditoria de los servicios de salud en un 90%																
1. Politicas creadas, reporte de informes y modulo implementado	% de controles mejorados	1.1. Creación de políticas o lineamientos estándar de las auditorias de cuentas y concurrencia médicas.		x				x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	N/A
		1.2. Análisis trimestral de las PSS de Mayor consumo con miras de disminuir el alto consumo			x			x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
		1.3. Análisis Trimestral de Grupo de Atención del PDSS	x		x			x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
		1.4. Contribuir a la conclusión del Módulo de Petición de Auditoria, para su posterior implementación.			x			x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
		1.5. ASIS Epidemiológico de PSS Vs provincia mayor diagnosticos, para fortalecer auditoria según la demarcacion.			x			x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
		1.6. Evaluación periódica del cumplimiento de las funciones de los auditores, con el objetivo de plantear mejora.			x			x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
		1.7. Realización de las auditorias de cuentas dentro de un tiempo de 20 días.			x			x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
		1.8. Obtener el 80% de las auditorias de concurrencias de los casos dentro de 3 a 5 días de hospitalización.			x			x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
		2. Modulo creado, correo/ minutas/ mejoras al modulo, propuestas y listado de capacitaciones	# De auditorias y evaluaciones, desagregadas por tipo, puntaje favorable a la institucion	2.1. Presentar las propuestas para la creación del módulo de material Osteosíntesis en conjunto con el Departamento de autorizaciones médicas.			x			x			x			
2.2. Rediseña y revisar el Módulo de auditoria de Cuentas Medicas/ y View Rerpot/para hacer mejoras que eficienten la sostenibilidad institucional.					x			x			x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
2.3 Preparar propuesta para el fortalecimiento de las auditorias de Pares.					x		x							x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
2.4 Evaluacion aleatoria de los expedientes ya auditados, para evaluar el trabajo realizado por auditor/ de casos cirugias que impacten alto costo/Largas estancias					x		x				x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	
2.5 Capacitación de los auditores de los servicios de Salud, según áreas captadas de debilidad para fortalecer las auditorias					x		x				x			x	Auditoria Medica de los Servicios de Salud	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Autorizaciones de Servicios de Salud													Responsables	Presupuesto			
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																	
Área: Departamento de Autorizaciones de Servicios de Salud													Responsables	Presupuesto				
Eje o perspectiva: Finanzas																		
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.																	
Meta operativa anual	Aumentar los controles del 90 % en el sistema de autorizaciones con miras de la siniestralidad financiero.																	
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				
<ul style="list-style-type: none"> •Políticas creadas •Controles actualizados •Informes •Actas de reuniones •Módulo de PreAutorizaciones en funcionamiento •Pautas creadas •Manuales y Procedimientos •Minutas / Correos 	% de controles mejorados	1.1. Crear políticas para las PreAutorizaciones	x												x	Autorizaciones /DSS /TSC	N/A	
		1.2. Ejecución del Cronograma de inspecciones de los controles del sistema de autorizaciones para actualizar.	x															
		1.3. Crear nuevos controles o alertas para las autorizaciones de servicios					x						x		x			
		1.4. Monitoreo de los controles aplicados en los sistemas de autorizaciones	x				x						x		x			
		1.5. Implementación de mejoras al módulo de preautorizaciones en base a los hallazgos obtenidos al momento de pre autorizar un servicio	x				x					x			x			
		1.6. Intervenciones de inspecciones al módulo de autorizaciones en línea con gestión de mejoras al Dpto. de TICS	x						x									x
		1.7. Seguimiento a la implementación del módulo de material de osteosíntesis a TICS.	x					x						x				x
		1.8. Actualizar los manuales de procesos y procedimientos de autorización de servicios	x							x								x
Informes	# De estrategias aplicadas para disminuir el gasto en salud	2.1. Monitoreo de los grupos de servicios del PDSS de mayor demanda .						x							x	Autorizaciones /DSS	N/A	
		2.2. Análisis del sistema de autorizaciones en línea, con miras de crear acciones	x						x						x			



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales																	
Nombre:		Plan Operativo Anual de la Division de Gestion del Prestador de Servicios de Salud															
Fecha:		Enero 2024 - Diciembre 2024															
Área:		Division de Gestion del Prestador de Servicios de Salud															
Eje o perspectiva:		Finanzas															
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		Mejorar los controles para incrementar la sostenibilidad financiera de la ARS SEMMA aun 90% Disminuir el tiempo de pago a las PSS en un 15%															
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. Manuales y procedimientos revisados, correo remitido, carteras de servicios enviadas y depuradas y correos e informes remitidos	% de controles mejorados y % de disminucion en los tiempos de pagos a las PSS	1.1. Revisión 2 Manuales del prestador.						x						x	GPSS	N/A	
		1.2. Revisión y/o actualización de procedimientos de la Div. de Gestion de PSS			x						x				GPSS		
		1.3 Identificación de las necesidades del modulo de Gestion de PSS para que Tics realice las mejoras	x			x				x			x				GPSS
		1.4 Mantenimiento de las carteras de servicios de las PSS contratadas y actualización de las tarifas de acuerdo a su contrato	x			x				x			x				GPSS
		1.5 Monitoreo y Seguimiento a los procesos de pagos de las PSS	x			x				x			x				GPSS
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		Aumentar la satisfacción de afiliados en un 90%															
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	x	x	x	x	x	x	x	x	x	GPSS	N/A	
		1.2. Contratación de Medicos Especialistas estratégicos por región.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	GPSS		
2. Matriz de llamadas realizadas	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	2.1 Seguimiento a las PSS contratadas por trimestre via llamadas telefónicas.			x			x			x			x	GPSS		
3. Informe de Encuesta	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	3.1 Aplicar encuesta de satisfacción a las PSS Institucionales de la RED ARS SEMMA						x						x	GPSS		

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

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		
Generales Nombre: Plan Operativo Anual de Seccion Prevencion y Promocion Fecha: Enero - Diciembre 2024 Área: Seccion de Promocion y Prevencion 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 Optimizar los procesos de servicios a un 90 %																
1, Listados de pacientes cronicos a convocar	# de estrategias aplicadas para disminuir el gasto en salud	1.1. Realizacion de jornadas educativas y asistenciales de promocion de la salud con alcance a nivel nacional para estimular en nuestros afiliados estilos de vida saludables.		x	x	x	x	x	x			x	x		PyP	N/A
		1.2. Implementacion de clubes de patologias cronicas de HTA/DM, cuyas actividades sean beneficiosas para nuestros afiliados.		x	x	x	x	x	x			x	x		PyP	
Generales Nombre: Plan Operativo Anual de la Seccion Prevencion de Enfermedades y Promocion de la Salud Fecha: Enero - Diciembre 2024 Área: Seccion de Prevencion de Enfermedades y Promocion de la Salud Eje o perspectiva: Financiero																
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 Optimizar los procesos de servicios a un 90 %																
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. Precios de medicamentos	% de controles mejoradas	2.1. Evaluacion y presentacion de propuestas para disminuir los costos de medicamentos			x			x				x			PyP	N/A
3. Propuestas de las evaluaciones de PSS a contratar		3.1. Realizar levantamiento para la contratacion de centros de primer nivel		x	x					x					PyP	
4. Revision de politicas y manuales de inclusion/informes semestrales		4.1. Actualizacion de los criterios de inclusion para programar PyP			x			x							PyP	
5. Modelo de informes de vistas a PSS/medicos independienes		5.1. Crear mecanismos para la supervision a los programas PyP			x			x				x			PyP	
6. Indicadores de salud/perfil epidemiologico		6.1. Presentacion semestral de los indicadores de salud mediante perfil epidemiologico			x			x							PyP	
		6.2. Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa PyP			x			x				x			PyP	

7. Educación en salud y prevención de enfermedades por las redes junto a comunicaciones	7.1. Monitoreo de indicadores de salud de los afiliados del programa PyP		x	x		x	x		x	x		x	x	PyP	
---	--	--	---	---	--	---	---	--	---	---	--	---	---	-----	--



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Seccion de Reembolso a Afiliados																
	Fecha: Enero 2024 - Diciembre 2024																
	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 90%																
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 Realizar cronograma de visitas a las oficinas provinciales para fortalecer el proceso de reembolso	x													Reembolso	N/A
		1.2 Capacitar a los oficiales de las oficinas provinciales sobre Reembolso		x	x	x		x		x	x		x		\$9,450.00 (viaticos)		
		1.3. Informar a la Division de Gestion al Prestador sobre las necesidades de PSS y de los inconvenientes ocurridos con los			x						x						N/A
		1.4 Verificar debilidades en los procesos que contribuyan a la disminucion de los reembolsos notificando a las áreas				x							x				
		1.5. Identificar las principales causas de reembolsos por grupo de atención			x						x						
		1.6 Notificar al area de TIC posibles mejoras en el Modulo de Reembolso			x							x					

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

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. Portal de Transparencia actualizado en cumplimiento de la resolución 002/2021 Que Crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia	% de indice de transparencia	1.1. Carga de documentación al sub-portal de transparencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Encargado de Atención al Ciudadano	
		1.2. Revisión del contenido cargado en el sub-portal de transparencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
		1.3. Actualización y subsanación de errores en el sub-portal de transparencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
2. Informaciones suministradas de la gestión institucional a interesados que lo soliciten.	1- Informaciones suministradas de la gestión institucional a interesados que lo soliciten.	2.1. Recepción de solicitud de información	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Encargado de Atención al Ciudadano/Técnico de OAI	RDS 1,410,124.18
		2.2. Remisión de solicitud de información al departamento correspondiente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Encargado de Atención al Ciudadano	
		2.3. Remisión de respuesta institucional a persona interesada	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Encargado de Atención al Ciudadano	
		2.4. Elaboración de informe trimestral de solicitudes de información			x				x			x		x	Encargado de Atención al Ciudadano	
	1- Informe trimestral	3.1. Recepción de queja, sugerencia, denuncia o reclamación a través del 311	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Encargado de Atención al Ciudadano/Técnico de OAI		

3. Recibir y canalizar denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones a traves del 311	sobre denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones recibidas a traves del 311; 2- Captura de pantalla del Portal 311	3.2. Remisión de queja, sugerencia, denuncia o reclamación al area correspondiente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Encargado de Atención al Ciudadano
		3.3. Remisión de respuesta institucional a persona interesada	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Encargado de Atención al Ciudadano
		3.4. Elaboración de informe trimestral			x			x			x			x	Encargado de Atención al Ciudadano

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

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. Procesos de control y fiscalizacion optimizados	% de servicios optimizados y oportuno	1.1 Monitorear mensual las pps de mayor, mediano y menor consumo de los servicios de salud prestado por ARS SEMMA con miras de definir las PSS investigar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Control y Fiscalizacion	N/A	
		1.2 Realizar auditoria al grupo de apoyo diagnostico en las PSS de alta demanda.		x		x		x		x		x		x	Control y Fiscalizacion		
		1.3 Levantamiento de los reportes del area y solicitar modificaciones a TICS para el fortalecimiento de los procesos.				x					x				x		Control y Fiscalizacion/ TICS
		1.4 Analisis del sistema de autorizaciones en linea con miras de crear acciones para disminuir el gasto.			x					x				x			Control y Fiscalizacion/ Autorizaciones Médicas
		1.5 Actualizacion del manual de procesos y procedimiento del area.						x									Control y Fiscalizacion
		1.6 Realizar informes de calidad de las actividades realizadas durante el mes en la seccion que incluye las propuestas y las area involucradas.		x		x		x		x		x		x			Control y Fiscalizacion
		1.7 Retroalimentacion a las areas sobre las debilidades identificadas en las auditorias realizadas en las PSS.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		Control y Fiscalizacion