



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# **GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD PARA MAESTROS - ARS SEMMA

**FECHA:**

21/6/2024

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En fecha 25 de febrero del 2022 fue celebrada la Ira Sección Ordinaria del Consejo de Directores de la ARS SEMMA donde fue aprobado nuestro Plan Estratégico 2021-2024, este plan cuenta con la modificación de nuestra nueva misión, visión, valores y promesas de valor.</p> <p>La formulación de este conto con la participación del personal de la institución y nuestros grupos de interés; fue realizada con acompañamiento del MEPYD y el INFOTEP teniendo en cuenta la vinculación de nuestros objetivos con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Resolución de aprobación del Consejo de Directores</li><li>2. Solicitud de Acompañamiento del INFOTEP y MEPYD</li><li>3. Entrevistas realizadas a los empleados y grupos de interés.</li><li>4. Matriz de Vinculación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la END, ODS Y PNPSP</li></ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>Hemos establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y visión de la organización respetando los principios constitucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ol> <p>Formulamos nuestra misión, visión y valores alineados a la END y el PNPSP, ya que todos los servicios se hacen en base a la Estrategia Nacional de Desarrollo, los lineamientos de la SISALRIL, CNSS, además de existir acuerdos con MINERD y Hacienda.</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Minuta de Reuniones para el desarrollo de nuestra misión, visión y valores.</li> <li>2. Resolución de consejo de directores que aprueba nuestro PEI 2021-2024</li> </ol> <p>El PEI 2021-2024 y el POA 2024 fue divulgado con nuestros grupos de interés y contamos con placas que se colocaran en todas nuestras oficinas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulario de socialización</li> <li>2. Placas colocadas</li> </ol> <p>La revisión es realizada cada 3 o 4 años, la siguiente está pautada a iniciarse a mediados del 2024.</p> <p>En el año 2021 se realizó la revisión de nuestro marco estratégico (2021-2024) adoptados a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>cambios del entorno externo; para la misma se realizó el Análisis VICA y PESTEL y a su vez tomando en cuenta las reformas del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minutas de reuniones de los trabajos para la realización de nuestro PEI 2021-2024</li> <li>2. Análisis VICA y PESTEL</li> </ol>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución posee instrumentos y procedimientos para prevenir este tipo de situaciones. Nos apoyamos de la ley. No 3040- 06 sobre compras y contrataciones con modificaciones de la ley No. 449-06 y su reglamento de aplicación No. 543-12. Se envían capsulas informativas a todo el personal de cómo identificar y enfrentar comportamientos no éticos. Tenemos en vigencia un Código de Ética Institucional, actualizado en el año 2021, el cual contiene las directrices para prevenir comportamientos no éticos, entre ellos conflictos de intereses, corrupción, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código de Ética Institucional y del Compromiso Ético firmado por nuestra máxima autoridad.</li> <li>2. Inducción que Imparte Recursos Humanos sobre el tema.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>3. Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo.</p> <p>Los líderes de la organización refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización a través de la consciencia plena a la libertad de expresión, a la ética, a la transparencia y los cumplimientos de las normas vía el comité de ética, integridad y cumplimiento normativo y el código de ética que se les entrega a todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código de ética</li> <li>2. Comisión de ética, integridad y cumplimiento normativo.</li> <li>3. Procedimiento de quejas y sugerencias para usuarios internos.</li> </ol>	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Contamos con la actualización de la estructura Organizativa, de los manuales de procesos y procedimientos de las diferentes áreas, el Manual de funciones. El Manual de Cargos se encuentra en proceso de revisión por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación de remisión de manual de cargos al MAP</li> <li>2. Mapa de procesos</li> <li>3. Manuales de las diferentes áreas</li> <li>4. Estructura Organizativa</li> <li>5. Manual de Funciones</li> </ol> <p>Contamos con indicadores de planes operativos para todos los niveles de la organización, en la formulación del nuevo plan estratégico fueron entrevistados grupos de interés para el levantamiento de sus expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEI 2021-2024</li> <li>2. POA 2024</li> <li>3. Entrevistas a los grupos de interés</li> </ol> <p>Contamos con indicadores de planes operativos para todos los niveles de la organización, en la formulación del nuevo plan estratégico fueron entrevistados grupos de interés para el levantamiento de sus expectativas.</p>	
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEI 2021-2024</li> <li>2. POA 2024</li> <li>3. Entrevistas a los grupos de interés</li> </ol> <p>Contamos con un sistema de gestión de riesgos y planes de mitigación que se encuentran vinculado a las Normas básicas de Control Interno (NOBACI) y por consiguiente contamos con canales de información interna en tiempo real donde todos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor</p>	<p>los empleados pueden acceder a la carpeta publica, la remisión de correo y nuestro sistema de Gestión Integrada, con informaciones según la naturaleza del departamento.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de gestión de Riesgos.</li> <li>2. Manual de gestión de Riesgos</li> <li>3. Plan de mitigación de Riesgos y conformación de comité de riesgos y NOBACI</li> <li>4. Sistema de Gestión Integrado</li> <li>5. Carpeta compartida</li> </ol> <p>Aplicamos los principios del modelo CAF bajo la Guía de Autodiagnóstico CAF 2020.</p> <p>Nos encontramos en el proceso de certificación de la Norma ISO:9001 para la Aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autodiagnóstico 2023</li> <li>2. Listado de colaboradores capacitados como auditores para la Aplicación de la Norma ISO:9001</li> <li>3. Correos de AENOR y el área de Planificación y Desarrollo llevando el proceso</li> </ol> <p>Como aseguradora de riesgos de salud, necesitamos comunicarnos a través de un lenguaje de cercanía y amabilidad con nuestros públicos objetivos, con la necesidad de generar confianza,</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>credibilidad y empatía acerca de nuestra naturaleza y eficacia de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campaña Conocer fortalece mi servicio (Comunicación Interna), trivía institucional, fortaleciendo la identidad corporativa, valores, Semma, promoción de servicios y eficiencia, campañas sobre Carta Compromiso, NOBACI, salud preventiva, campañas informativas sobre operatividad SEMMA, novedades sobre nuestras oficinas y servicios. Mensajes ajustados a los distintos canales comunicativos, según público objetivo.</li> </ol> <p>Se generan las condiciones dotando al personal del espacio físico y los recursos necesarios; adicionalmente capacitamos al personal en gestión de proyectos y trabajo en equipo según los perfiles de los puestos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Capacitación del Personal</li> </ol> <p>La Comunicación Interna por medio del correo electrónico permite el desarrollo de campañas que fortalecen nuestra identidad corporativa, la difusión de informaciones de carácter administrativo y la importancia de un servicio de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
	<p>calidad, apoyada además de otras herramientas con los murales y monitor de turnos en las salas de espera. Permitiendo la interacción con los colaboradores que integran la institución. La Comunicación externa relacionada a las redes sociales nos permite exponer nuestros planes, servicios y naturaleza operativa. Permitiendo, además, promover la salud preventiva, efemérides de salud, entre otros temas no menos importantes. Son medios de contacto directo con nuestros afiliados, con quienes interactuamos, respondiendo a sus inquietudes y brindado las orientaciones correspondientes, según la necesidad.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campañas de Comunicación Interna y externa, medición de satisfacción de los servicios de Comunicación Interna, métricas de redes sociales.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Actualmente se promueve la retroalimentación de los empleados, mediante correos electrónicos por parte del departamento de Comunicaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos</li> </ol>	

10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se ha realizado iniciativas de comunicar los cambios a los empleados y grupos de interés, previo a la implementación.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Los líderes de la organización actúan en consonancia con los valores establecidos, generando planes y equipos de trabajo para lograr la mejora continua de la organización, a través de los comités que existen en la institución son los equipos responsables de sugerir mejoras a los diferentes procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comité de Riesgos</li> <li>2. Comité NOBACI</li> <li>3. Comité de Planificación Estratégica</li> <li>4. Gestión de Calidad</li> <li>5. Comité de Compras</li> <li>6. Comité de CIGETIC</li> <li>7. Plan de mitigación de Riesgos</li> <li>8. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> </ol> <p>Los líderes de la organización impulsan una cultura de respeto y liderazgo, basado en la confianza mutua, mediante la aplicación y capacitación sobre la ética e integridad en el Estado.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código de ética</li> <li>2. Procedimiento de quejas y sugerencias para usuarios internos.</li> <li>3. Capacitaciones sobre ética e integridad en el estado.</li> </ol> <p>Se les informó a los colaboradores que estamos trabajando en la elaboración de la Carta de Compromiso Ciudadano y se le aplica una encuesta de Clima Organizacional cada 2 años.</p> <p>Información acerca de clasificación de los Grupos ocupacionales, cambios de designaciones, informaciones sobre tardanzas, ausencias, prohibiciones, faltas disciplinarias, código de vestimenta, descuento anual de Programa Dependientes de Titulares Fallecidos, informaciones sobre nuevas contrataciones de PSS, y cualquier actividad que se lleve a cabo.</p> <p>Se les comunica las capacitaciones disponibles a los fines de que los colaboradores puedan participar.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo a todo el personal.</li> <li>2. Informe de Encuesta Clima Organizacional.</li> <li>3. Plan Anual de Capacitaciones, Convocatorias por Correo y encuesta post capacitaciones.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Los líderes de la organización apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdos y Evaluaciones de desempeño.</li> </ol> <p>Los líderes de la organización motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de Suplencias y Manual de cargos.</li> </ol> <p>Los líderes de la organización promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Capacitación</li> </ol> <p>Entrega de medallas (Premio a la calidad Institucional); Placa de reconocimiento al Personal Meritorio; Placas de reconocimientos a las 2 regionales del año; placas de reconocimiento a los departamentos del año; medallas a los encargados del año; Diplomas por entrega y rendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Día libre por asistencia perfecta.</li> </ul>	<p>Implementar plan de incentivo en Atención al Usuario y Autorizaciones, Implementar la reestructuración del plan de Incentivo de Reclamaciones; ambos, a la espera de la aprobación de la máxima autoridad.</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día libre por el que cumpla las metas de digitación en Reclamaciones.</li> <li>• Día libre por felicitaciones en Atención al Usuario.</li> <li>• Pago del incentivo por rendimiento individual.</li> <li>• Día libre por las secretarías.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatorio de votaciones al Premio al Mérito y Convocatoria por correo a todo el personal y fotos.</li> <li>2. Reporte de Asistencia, y mensaje por correo.</li> <li>3. Reporte mensual de digitación y correo de aprobación.</li> <li>4. Buzón de felicitaciones y correo de aprobación.</li> <li>5. Comunicación de solicitud al Map, correo de aviso sobre el pago, evaluaciones de desempeño y expediente de pago.</li> </ol>	

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Todos los días tenemos un contacto de manera WhatsApp y damos monitoreo a la necesidades y expectativas de los delegados y dirigentes de ADP, autoridades políticas y contacto presencial en nuestras oficinas y muchos de nuestros delegados son autoridades políticas en su demarcación esto provoca un positivismo en la unidad porque en momentos determinado no son de mucha ayuda y siempre están al servicio de los afiliados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Imagen de seguimiento de WhatsApp.</li> </ol> <p>Actualmente mantenemos y desarrollamos relaciones permanentes y proactivas con autoridades vinculadas a las actividades de nuestra institución. Desarrollando acciones constantes, dirigidas al fortalecimiento y posicionamiento de la institución. Tal es el caso de las autoridades del MINERD, SISALRIL, CNSS, MSP y PROMESE/CAL. Estas colaboraciones nos han brindado acceso a recursos adicionales y asesoramiento especializado para fortalecer nuestros controles internos y garantizar el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicaciones.</li> <li>2. Correos y Convenios.</li> </ol> <p>Están identificadas e incorporadas a la organización, a través del cumplimiento de los diferentes sistemas de monitoreo de la Administración Pública.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos</li> <li>2. Índices alcanzados</li> <li>3. Manuales de proceso y procedimientos.</li> </ol> <p>Todos los servicios se hacen en base a la Estrategia Nacional de Desarrollo, los lineamientos de la SISALRIL, CNSS, además de existir acuerdos con MINERD y Hacienda.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resolución PEI 2018-2021.</li> <li>2. Análisis VICA y PESTEL.</li> </ol> <p>El delegado siempre gestiona que un docente inmediatamente sea nombrado por el minerd este se afilie a nuestra ARS y se encarga de informarles los beneficios que recibirán siendo nuestro afiliado, además de que le deja muy claro que somos autogestión y todo maestro nombrado en el sistema educativo dominicano debe tener como ARS SEMMA.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avisos a los encargados distritales del MINERD y de la ADP.</li> </ol> <p>Se realizan las jornadas de servicios convocadas por el delegado y con la previa autorización de ADP y directores de Distritos Educativos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotos de actividades con la ADP.</li> </ol> <p>Mediante el fortalecimiento eventual de los servicios ofrecidos por ARS SEMMA en armonía con la elaboración de mensajes comunicaciones capaces de influir en la valoración positiva con respecto a la ARS SEMMA, de parte de los afiliados y la opinión pública.</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campañas de posicionamiento y credibilidad sobre mejoras en los procesos y servicios, informaciones puntuales sobre procesos y documentación requerida, tiempo de espera, ética y transparencia en operatividad administrativa, etc. Mensajes adaptados según público objetivo.</li> </ol>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

**Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.**

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se recopila informaciones de las diferentes variables político-legales y económicas que puedan impactar en la sostenibilidad de la Institución, adicionalmente realizamos con el comité de planificación el análisis VICA y PESTEL recientemente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3. Análisis VICA y PESTEL realizado por el comité de Planificación.</p> <p>Los delegados y presidentes de ADP están organizados en una matriz con nombre completo, provincia o municipio teléfono, correos electrónicos y se trabaja de manera rutinaria y diaria las necesidades de cada uno vía teléfono/WhatsApp.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Matriz de delegados.</p> <p>Al momento de realizar nuestro PEI 2021-2024 analizamos las reformas del sector público al momento de redefinir las estrategias a considerar en la planificación de la institución, haciendo una comparación de nuestros planes con los PNPSP, ODS y demás.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Análisis VICA. 2. PESTEL. 3. FODA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. PEI 2021-2024.</li> <li>5. Matriz de consolidación de planes.</li> </ol>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización y es por esto por lo que cuando se realizó el PEI 2021-2024 se formuló el análisis FODA.</p> <p>Se han levantados los diferentes riesgos operacionales internos y externos a través de la matriz de riesgos enviados a todos los departamentos</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis FODA.</li> <li>2. Análisis de Gestión de Riesgos.</li> <li>3. Plan de Mitigación de Riesgos.</li> </ol>	

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</li> <li>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> </ol>	<p>Contamos con un PEI 2021-2024 y POAs: cuyos objetivos están vinculados a la misión y visión.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEI 2021-2024.</li> <li>2. POAs 2023.</li> </ol> <p>El PEI 2021-2024 fue realizado con una selección de nuestros grupos de interés empleados, afiliados, delegados de la COOPNAMA y de la ADP.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>1. Formulario de encuesta a los principales grupos de interés.</p> <p>Actualmente realizamos acciones dirigidas a proteger el medio ambiente, como por ejemplo mediante compras responsables, de vasos de material reciclados, adquisición de equipos electrónicos invertel. Contamos con una política de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PACC 2024.</li> <li>2. Requisiciones de compras y manuales.</li> <li>3. Políticas y Manual de Responsabilidad social.</li> </ol> <p>La DAF prepara de manera satisfactoria y oportuna las herramientas que se utilizan para asegurar la disponibilidad de los recursos como son:</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El presupuesto operativo anual.</li> <li>2. El plan anual de compras (PACC).</li> <li>3. Certificación de fondos para las compras y servicios planificados en el año.</li> <li>4. Gestión de aportes extraordinarios del MINERD.</li> <li>5. Cobro retención del MinerD a los afiliados al SEMMA Plus y completivo de cápita de jubilados y pensionados.</li> <li>6. Cobro de dispersión por la cartera de afiliados.</li> </ol>	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos</p>	<p>Contamos con el PEI 2021-2024 donde se encuentran las estrategias con objetivos, metas y tareas, tomando en cuenta los procesos internos</p> <p>Evidencias: 1. PEI 2021-2024</p> <p>Contamos con nuestro PEI 2021-2024; fueron elaborados todos los POAs de las diferentes áreas de esta institución, siendo ajustado a los objetivos y demás relacionado al PEI 2021-2024</p> <p>Evidencias: 1. POAs 2024 2. PEI 2021-2024</p> <p>A través de todos los encargados departamentales se realizó una socialización del PEI 2021-2024. El POA 2024 fue cargado en nuestra página web al igual que el PEI.</p> <p>Evidencias: 1. Socialización del PEI 2021-2024 2. Página web</p> <p>Se realiza monitoreo de los avances de manera trimestral y un informe de resultados que se realiza semestral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
(direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Evidencias: 1. Solicitud de actualización de los avances 2. Informe semestral de POA 3. Informe trimestral POA	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional se identifican objetivos que van acordes con la innovación y la transformación digital en los servicios y productos brindados en el organismo con el soporte de las tecnologías de la Información para alcanzar una adecuada implementación.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Institucional.</li> <li>2. PACC.</li> <li>3. Plan Operativo Anual TIC.</li> <li>4. Planificación de Proyectos TIC.</li> <li>5. Monitoreo de Gestión de Proyectos TIC.</li> <li>6. Herramienta Azure DEVOPS.</li> <li>7. Unificación e Implementación del Ciclo de vida del desarrollo de los sistemas (SDLC).</li> <li>8. Planes de pruebas y documentos de Gestión de Calidad de Sistemas.</li> <li>9. Implementación Esquema de calidad integrada con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso Metodología Scrum.</li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha elaborado un Plan Estratégico Tecnológico alineado al PEI 2025-2028.</li> <li>• No se ha completado el desarrollo de la Oficina Virtual Afiliado, con un 60 % porcentaje faltante.</li> <li>• No se ha realizado la actualización del IVR en el sistema del Call Center.</li> <li>• No se ha realizado la implementación de herramientas para manejar y controlar los cambios a nivel de estructura y data que se ejecuten al momento de aplicar el pase a producción: Data and Schema Compare.</li> <li>• No se ha implementado un software basado en Inteligencia Artificial (ChatBot) con el objetivo de eficientizar los servicios</li> </ul>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de Devops integrando tres esquemas de despliegue.</li> <li>• Documentación y niveles de aprobación para realizar un pase a producción.</li> </ul> <p>10. Eficientización del Portal Web: Herramienta de Accesibilidad Web,</p> <p>11. Oficina Virtual: <b>Oficina Virtual PSS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1era Fase 90%</li> <li>• 2da Fase 0%</li> </ul> <p>12. Oficina Virtual Afiliado en Proceso en un 60% de desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Incidencia (Mesa de Ayuda)</li> </ul> <p>.</p> <p>Hemos realizado encuestas de expectativas para el nuevo PEI y para la evaluación de misión, visión, valores y promesas de valor. El departamento de Comunicaciones realiza comunicación interna promoviendo ideas para la mejora de la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta PEI</li> <li>2. Misión, visión y valores.</li> </ol>	<p>en áreas de soporte para satisfacción de las necesidades de los usuarios finales.</p> <p>No se evidencia una cultura impulsada por la innovación ni creado un espacio entre organizaciones.</p> <p>No se evidencia una política de innovación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p><b>3.</b> Comunicación interna</p> <p>La DAF planifica, recibe y aplica los recursos financieros establecidos en el presupuesto de ingreso. Se elabora un Plan de pago mensual y realización de disponibilidad bancaria para cumplir los compromisos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Pago mensual.</li> <li>2. Realización y seguimiento de la disponibilidad bancaria diaria.</li> </ol>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se planifica anualmente las necesidades de Recursos Humanos tomando en consideración el Plan Estratégico y los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Planificación Anual de Recursos Humanos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Contamos con un Manual de Recursos Humanos con el objetivo de establecer las políticas y procedimientos para la gestión de los Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Recursos Humanos.</p> <p>Se implementan políticas de Recursos Humanos considerando los principios de equidad ya que se reajustó el salario a muchos que tenían la misma designación pero devengaban montos diferentes; principios de neutralidad política, en vista de que los procesos de selección y promoción se basan únicamente en el mérito y las habilidades de los empleados, sin tener en cuenta su afiliación política; principios de mérito, ya que se recompensan los logros y las habilidades de los empleados mediante al incentivo de rendimiento individual, entrega de medallas y también de manera no remuneradas con días libres; principios de igualdad de oportunidades en donde se promueve la igualdad de oportunidades para todos los empleados y se contrata sin importar su género, raza, origen étnico, religión, discapacidad u otras características personales permitiéndonos fomentar la diversidad y la inclusión contando con personas de otras religiones y personas especiales (con autismo); y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral permitiendo flexibilidad laboral y teletrabajo.</p>	<p>Integrar la responsabilidad social en la política de recursos humanos considerando el impacto social y ambiental de las prácticas laborales, promoviendo prácticas sostenibles, fomentando el voluntariado corporativo y estableciendo programas de responsabilidad social que contribuyan al bienestar de la comunidad y del medio ambiente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Recursos Humanos, comunicaciones de reajustes, movimientos de promoción, nuevos ingresos firmados por la máxima autoridad.</li> <li>2. Política de género.</li> </ol> <p>Se aplica un proceso de selección del personal de acuerdo a las competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección</li> <li>2. Manual de Recursos Humanos.</li> <li>3. Cuestionario de Entrevista.</li> <li>4. Pruebas Psicométricas.</li> </ol>	<p>Reclutamiento por concursos públicos que por el momento no podemos implementar.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se aplica un proceso de selección del personal de acuerdo a las competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección</li> <li>2. Manual de Recursos Humanos.</li> <li>3. Cuestionario de Entrevista.</li> <li>4. Pruebas Psicométricas.</li> </ol> <p>Se realizan acuerdos de desempeño anual y reuniones de monitoreo de los mismos trimestralmente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Evaluación del Desempeño.</li> <li>2. Correos de gestión para la elaboración de los acuerdos de desempeño.</li> <li>3. Relación de acuerdos de desempeño elaborados.</li> <li>4. Los encargados realizan minutas trimestrales sobre el desempeño.</li> </ol>	<p>Reclutamiento por concursos públicos que por el momento no podemos implementar</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Actualmente contamos con una política de Género.  <b>Evidencias:</b>  1. Política de género.</p>	<p>No existe una unidad de género y se está trabajando en programas de formación y capacitaciones relacionadas al tema para este 2024.</p>

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los</p>	<p>Se imparten capacitaciones orientadas a desarrollar las competencias de los colaboradores.  <b>Evidencia:</b> Plan Anual de Capacitación.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se imparten capacitaciones orientadas a eficientizar el desempeño para el logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Anual de Capacitación.</li> </ol> <p>Se imparten capacitaciones en modalidad virtual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos de convocatoria a capacitaciones virtuales.</li> </ol> <p>Se desarrollan competencias a través de capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Capacitación</li> <li>2. Formulario de Plan de mejora, capacitación y desarrollo profesional.</li> </ol> <p>Los nuevos colaboradores reciben una inducción por parte de Recursos Humanos y en cada una de sus áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Inducción y convocatoria de inducción</li> </ol>	<p>No se hace reclutamiento por concursos públicos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados. <b>Evidencia:</b> 1. Procedimiento de Promoción. 2. Convocatoria Interna para cubrir vacante vía correo.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).  8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.  9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Se gestionan capacitaciones virtuales y Webinar. <b>Evidencias:</b> 1. Correos de convocatoria y listado de participantes.  Se imparten charlas sobre riesgos laborales, gestión de crisis y manejo de conflictos. Se incluyó en el Plan Anual de Capacitación formaciones sobre gestión de riesgo. <b>Evidencia:</b> 1. Plan anual de Capacitación y listado de participantes.  Se aplican encuestas para evaluar las capacitaciones impartidas. <b>Evidencia:</b> 1. Encuestas aplicadas.	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Se realizan reuniones de monitoreo trimestral por departamentos. <b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria vía correo institucional.</li> </ol> <p>Se realizan encuestas, reuniones y equipos de trabajo en los cuales se propicia el aporte de ideas y sugerencias. <b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minutas reuniones trimestrales.</li> <li>2. Encuestas de Clima Organizacional.</li> <li>3. Encuestas por correo.</li> </ol>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Institución involucra a sus colaboradores en sus procesos a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas; entre ellos: Gestión de Calidad, Comité Plan Estratégico Institucional, Comité SISTAP, Comité de Compras y Asociación de Servicios Públicos. <b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planes de mejora Institucional y Resoluciones de conformación de los diferentes comités.</li> </ol> <p>Se gestionan acuerdos de desempeño. <b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Evaluación del Desempeño, correos de explicación, documento instructivo.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional cada 2 años y se socializan los resultados, Se elabora un Plan de Acciones de Mejora en base a los resultados de la encuesta y se socializa con todos los colaboradores y se realiza encuesta anual de evaluación de los altos y medios directivos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos de socialización de los resultados de la encuesta y del Plan de Acciones de Mejora.</li> </ol> <p>Existe un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se reúne periódicamente y da seguimiento a los diagnósticos y planes para el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico realizado por el IDOPPRIL</li> <li>2. Plan de mejora</li> <li>3. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>4. Actas de Reuniones, Resolución de Conformación del Comité SISTAP</li> </ol> <p>Se otorga licencia por matrimonio, licencia por maternidad, licencia por paternidad, una hora de salida antes del horario a las colaboradoras lactantes, día libre por cumpleaños, salida una hora antes el último viernes del mes, un día libre al mes para las madres llevar a consulta a sus hijos hasta un año de edad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos.</li> <li>2. Acciones de personal.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>En las escalas creadas para otorgar beneficios se toman en cuenta a los empleados más desfavorecidos con un monto mayor.</p> <p>Movimiento del personal a otras áreas donde pueden desempeñar mejor sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escala Subsidio de Almuerzo.</li> <li>2. Comunicaciones de movimientos de personal firmada por la Máxima Autoridad.</li> </ol> <p>Existen beneficios como planes alternativos de salud, subsidio de almuerzo, de combustible entre otros, que son otorgados de acuerdo con las políticas establecidas para estos fines.</p> <p>Se ha otorgado apoyo al equipo de básquetbol de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Inducción.</li> <li>2. Correos y comunicaciones de solicitud de pago.</li> </ol>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Estamos en comunicación permanente con nuestra red de proveedores de servicios de manera oportuna.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos.</li> <li>2. Solicitud de reuniones.</li> <li>3. Circulares.</li> </ol>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se han llevado a cabo programas de formación y desarrollo del personal, enfocados en el fortalecimiento de habilidades técnicas y de liderazgo, continuamos gestionando acuerdos de colaboración con diferentes instituciones, dirigidos a la capacitación de nuestro personal (INFOTEP e INAP), la optimización de los recursos y el reforzamiento de los controles en los procesos internos (SISALRIL, CNSS, DGCP, CONTRALORIA).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Acuerdos</li> <li>2- Correos</li> <li>3- Comunicaciones.</li> </ol> <p>Actualmente están definidas las responsabilidades de las partes dentro de los convenios o alianzas estratégicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Convenio con Promese Cal.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La institución rige por la ley de compras y contrataciones públicas, la cual establece que el 20% del presupuesto del PACC debe estar dirigido a las MIPYMES y Mi Pymes mujer.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resolución No. PNP-02-2021.</li> <li>2. Adjudicaciones realizadas a MIPYMES.</li> </ol>	<p>No se evidencia identificación de alianzas público-privada a largo plazo.</p>

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Contamos con el sub-portal de transparencia dentro del portal de la institución <a href="https://semma.gob.do/">https://semma.gob.do/</a> certificado bajo los estándares de la norma NORTIC y verificado por la DIGEIG como órgano rector en materia ética, gobierno abierto, transparencia y libre acceso a la información. Además de asegurar la gestión del Portal de Datos Abiertos en el cual el Depto. De</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>TIC apoya técnicamente en el suministro de los datos y recursos que están a la disposición pública a los fines de reutilización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificación NORTIC A3: 2014 Norma sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. <a href="https://semma.gob.do/">https://semma.gob.do/</a> y <a href="https://datos.gob.do/dataset?q=ARS+SEMM">https://datos.gob.do/dataset?q=ARS+SEMM</a> A</li> <li>2. Informes y estadísticas por la OAI.</li> <li>3. Evaluaciones del Sub-Portal de Transparencia realizado por la DIGEIG.</li> <li>4. Sub-portal de Transparencia: <a href="https://semma.gob.do/transparencia/">https://semma.gob.do/transparencia/</a></li> </ol> <p>Realizamos asamblea con los principales grupos de interés en los cuales se les incentiva a sus participación y colaboración en las tomas de decisiones de la organización adicionalmente se han realizado encuestas a los grupos de interés para la formulación del PEI 2021-2024 y contamos con buzones de sugerencias en todas las oficinas a nivel nacional. Contamos con una gestión de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Actas de asamblea con dirigentes de la ADP.</li> <li>3. Entrevista realizada a los principales grupos de interés.</li> <li>4. Informes de buzones quejas o sugerencias.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>5. Gestión de Calidad</p> <p>Contamos con buzones de quejas y sugerencias en el que se establece el procedimiento para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes, además se realizan encuestas de satisfacción de usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimientos de Planificación.</li> <li>2. Informe de encuesta de satisfacción de usuarios.</li> </ol> <p>Contamos con un catálogo de servicios de fácil acceso que se puede encontrar en nuestra página web. Contamos con la aprobación de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano donde se explican nuestros servicios a comprometer y los estándares de calidad.</p> <p>Evidencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catálogo de servicios de nuestra página web.</li> <li>2. Carta Compromiso al Ciudadano aprobada</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Contamos con un presupuesto institucional realizado en base al plan operativo el cual se encuentra vinculado a los objetivos estratégicos del PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto 2024</li> <li>2. POA presupuestado 2024</li> <li>3. PEI 2021-2024</li> </ol> <p>Fueron tomados en cuenta los objetivos financieros al momento de formular el presupuesto institucional, así como el POA presupuestado elaborado en coordinación con las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto 2024</li> <li>2. POA 2024 presupuestado.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se publica los estados financieros, presupuesto en nuestro portal WEB de fácil acceso a la población y se realizan auditorías financieras para evaluar la calidad del gasto.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de Presupuesto anual.</li> <li>2. Entrega de Ejecución</li> <li>3. Presupuestaria mensual.</li> <li>4. Realización de auditorías financieras externas.</li> <li>5. Presentación a la SISALRIL de los Estados Financieros mensuales, en cumplimiento de las normativas, así como también colaboración constante de los requerimientos de auditorías extraordinarias realizadas por el órgano rector en el momento que se solicite.</li> </ol> <p>Gestionamos intervenciones de auditoria médica para revisar las reclamaciones médicas con el fin de disminuir el gasto en salud y controlar los niveles de siniestralidad. Debemos implementar nuevas estrategias juntamente con la Dirección de Servicios de Salud para que controlar el gasto en salud.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de Auditoría Médica.</li> <li>2. Informe de Auditorias en Sede en las cuales se emiten veredictos para que la División de Reclamaciones realice la liquidación de los servicios reclamados.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>		<p>No contamos con presupuesto de género/diversidad. No contamos con un sistema de planificación, control presupuestario y de costos.</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La DAF cumple con este criterio apoyándose en las dependencias vinculadas como Depto. Financiero, Dpto. administrativo, división de tesorería, división de contabilidad, división de cuentas por pagar y división de Cuentas por Cobrar.</p> <p>Trabajamos de la mano con la Unidad de Auditoría Interna (UAI), implementando las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual DAF.</li> <li>2. Responsabilidades de las divisiones y secciones de la DAF.</li> </ol>	<p>Trabajar de la mano con la Unidad de Auditoría Interna (UAI), implementando las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz.</p>

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución cuenta con Planes de Capacitación con el INFOTEP y con el Consejo Nacional de Ciberseguridad -CNCS-, además tiene la documentación en línea de aplicaciones y sistemas en de herramientas de desarrollo y procesos.</p> <p>El organismo actualmente administra herramientas para gestionar los procesos mediante las buenas prácticas de las TIC, haciendo uso de estas, para facilitar las tareas de una manera automatizada a los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Capacitación del año 2024.</li> <li>2. Capacitaciones otorgadas a TIC por el CNCS.</li> <li>3. Talleres de Capacitación de la OGTIC: Imágenes, Listado de Asistencia, Certificados de Participación, e-correos.</li> </ol> <p>La información que se ofrece de manera externa, se realiza a través de los canales institucionales. Antes de ser procesada se analiza y se verifica su autenticidad mediante procedimientos internos previamente establecidos. Luego que se verifica se almacena en nuestros servidores para ser exteriorizada vía los portales web donde yacen disponibles para uso de los grupos de interés y usuarios.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se tiene definido un sistema para garantizar que el conocimiento permanezca en la institución al momento que un colaborador es desvinculado de ésta.</p> <p>No se ha realizado ningún tipo de comunicación ni se ha socializado con todos los usuarios de la institución sobre el uso de nuevas herramientas integradas en el conjunto de soluciones web 365, aplicaciones innovadoras para ayudar a mejorar la productividad del organismo.</p> <p>No se ha adquirido una plataforma de capacitación virtual integrada para el Sistema de Gestión de Recursos Humanos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evidencias del listado de requerimientos solicitados por auditores externos.</li> <li>2. Sistemas de almacenamiento y backup.</li> <li>3. Portal web <a href="https://semma.gob.do">https://semma.gob.do</a></li> <li>4. Portal de datos abiertos/ARS SEMMA <a href="https://datos.gob.do">https://datos.gob.do</a></li> <li>5. Manual de Políticas /Seguridad de la información.</li> </ol> <p>La institución mantiene los procesos automatizados entre un 50 % a nivel de sistemas.</p> <p>En cuanto a la infraestructura, accesibilidad, seguridad y conectividad nuestros recursos se encuentran aproximadamente en un 70 % de automatización de su operación; utilizando los recursos tecnológicos de última generación implantados en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación Oficina Virtual PSS.</li> <li>2. Integración de sistemas entre instituciones.</li> <li>3. Sistemas de Información automatizados.</li> <li>4. Portal Web Institucional Recertificado.</li> <li>5. Gestión de Redes Sociales/ NORTIC EI:2022.</li> <li>6. Implementación y Uso de herramientas Tecnológicas.</li> </ol> <p>La Institución ha desarrollado el FORO institucional en la página web como módulo de colaboración y adquisición de informaciones externas entre la ARS SEMMA y la ciudadanía en general.</p>	<p>No se ha actualizado la APP SEMMA, por lo que se requiere un nuevo desarrollo en una nueva tecnología.</p> <p>No se ha realizado un levantamiento sobre las actividades que las áreas departamentales llevan a cabo en sus procesos a los fines de eficientizar sus procedimientos con la implementación y uso de herramientas y soluciones tecnológicas para maximizar y actualizar sus habilidades laborales.</p> <p>No se trabaja el tema de gestionar el cambio de la forma de pensar.</p> <p>No están definidos los procesos.</p> <p>No existe gobernabilidad entre departamentos.</p> <p>No se ha implementado WhatsApp con Inteligencia Artificial.</p> <p>No se ha implementado Algoritmos de aprendizaje automático (IA), ni algoritmos de procesamiento de lenguaje natural para automatizar procesos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agendas de reuniones y dinámicas de trabajo en grupo.</li> <li>2. Complemento de Cursos impartidos en modalidad Presencial y Virtual: INFOTEP e INAP.</li> <li>3. Desarrollo de FORO de Comunicación para intercambio de información.</li> <li>4. Socialización de aprendizaje con colaboradores directos del área.</li> <li>5. Encuestas modalidad: Telefónica y Presencial.</li> <li>6. Redes Sociales.</li> <li>7. Uso WhatsApp Institucional.</li> </ol> <p>La institución tiene implementado un sistema de seguridad y monitoreo de la información confiable para la protección de los datos y los equipos, correlación de posibles amenazas y resguardo contra la suplantación de identidad.</p> <p>El sistema de monitoreo es el ZABBIX y tiene la particularidad de que la configuración es más efectiva, más completa a nivel de pluggins para monitorizar el rendimiento y la disponibilidad de los servidores; además de que permite gestionar diagramas de conexión y mapas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de monitoreo ZABBIX.</li> <li>2. Antivirus Kapersky.</li> </ol>	<p>No se ha implementado un APM, para medir el rendimiento de la plataforma.</p> <p>No se ha Implementado algoritmos de aprendizaje automático para la prevención de fraude.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Centro Nacional de Ciberseguridad (CNSS)</li> <li>4. Fortinet Firewall.</li> <li>5. FortiClient VPN.</li> <li>6. Sistema de Videovigilancia.</li> <li>7. Informe semanal del sistema de monitoreo a la Gerencia de TIC.</li> <li>8. Pruebas de Ethical Hacking a la red y equipos de la institución.</li> </ol>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Los colaboradores de la institución tienen el acceso a las informaciones que son importantes, de manera exacta, actualizada e inmediata mediante el uso de las TIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal Web Institucional.</li> <li>2. Comunicación Interna: Boletines de actividades realizadas y a ser realizadas.</li> <li>3. Correo Electrónico.</li> <li>4. OAI.</li> <li>5. Central Telefónica.</li> <li>6. Mural de Comunicaciones.</li> <li>7. Plan Anual de Comunicaciones.</li> <li>8. Manuales de usuario digitales de los sistemas de información.</li> <li>9. Herramienta Tecnológica de documentación Sharepoint y One Drive.</li> <li>10. Carpeta Departamental Compartida.</li> </ol>	<p>No existe Portal interno e intranet se debe desarrollar</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>El organismo utiliza el portal de datos abiertos gubernamental para brindar la información, así como la herramienta de mensajería en línea y la actualización constante de la sección de transparencia del portal web institucional, el usuario también puede acceder a informaciones y gestionar los servicios a través de la APP SEMMA.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal de datos abiertos, NORTIC A3:2014.</li> <li>2. APP SEMMA.</li> <li>3. WhatsApp Institucional/809-758-4985</li> <li>4. Redes Sociales, presencial y telefónica.</li> </ol>	<p>No estamos suscritos a la plataforma de interoperabilidad del estado para poder intercambiar datos con otras instituciones de manera segura.</p> <p>No se ha actualizado a la nueva normativa NORTIC A4 2022.</p>
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución posee procedimientos y políticas de seguridad necesarias para la desvinculación del personal. Los colaboradores sostienen un acuerdo de confidencialidad con la institución y el área técnica provee en su manual de políticas el uso de la plataforma y su nivel confidencial para todos los empleados activos.</p> <p>El Departamento de Tecnología garantiza la integridad de la data a fines de que se mantenga dentro de los niveles de protección de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento del acuerdo de confidencialidad de seguridad de la información hacia los colaboradores.</li> </ol>	<p>No se ha culminado el proceso de registro de los sistemas de información ante la ONDA, pendiente de un 10 % para finalizar.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Acuerdos de Confidencialidad por el Depto. Jurídico y el Departamento de Recursos Humanos.</li> <li>3. Manuales de Políticas y Procesos TIC. / Control de acceso de usuarios en los sistemas de información y demás infraestructuras.</li> <li>4. Puertos de salidas en equipos de TI deshabilitados.</li> <li>5. En proceso de registro de los Sistemas de Información de la ARS SEMMA en la ONDA en un 80%</li> </ol>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El desarrollo e implementación de la plataforma tecnológica se realiza alineado a los ejes estratégicos y operativos de la institución que fueron definidos en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La institución posee un centro de datos diseñado con las herramientas y componentes necesarios de almacenamiento de datos, conectividad, sistema de backup, seguridad informática y procesamiento que contienen los requerimientos operativos para proveer los servicios brindados.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización,</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puntuación Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico: ITICge/ ARS SEMMA avance en pilares evaluados y promedio país.</li> <li>2. Automatizaciones de la Plataforma Tecnológica.</li> <li>3. Informes de Auditorías Tecnológicas realizadas por entidades de auditores externas para asegurar el Gobierno de TIC y el Fortalecimiento de la Institución.</li> <li>4. PEI</li> <li>5. Plan Operativo Anual Tecnológico.</li> <li>6. Plan de Mejora a la Gestión Institucional.</li> <li>7. Participación en el Gobierno Electrónico en el marco de la modernización del Estado Dominicano.</li> <li>8. Manuales de Políticas y Procedimientos TIC.</li> </ol> <p>Se realiza mantenimiento e inventario de los equipos tecnológicos, para garantizar los servicios institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Mantenimiento Equipos TIC.</li> <li>2. Inventario de Equipos TIC</li> <li>3. Reporte de Activos TIC.</li> <li>4. PAAC.</li> <li>5. Análisis de Costos de Proyectos TIC si aplica.</li> </ol> <p>La institución no solo hace uso de un Exportador de Reportes en código abierto brindando al</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>desarrollador una forma sencilla para exportar reportes en formato RDL o RDLC desde una aplicación web MVC, de igual modo puede visualizarse y exportar reportes desde el navegador en diferentes formatos como EXCEL, PDF, CSV, entre otros, sino también de hacer uso de herramientas web para pruebas unitarias en el análisis de pruebas se utiliza Selinum y C#.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Net y Selenium</li> <li>2. Gitlab (repositorio)</li> <li>3. Central Telefónica Asterisk</li> <li>4. Sistema de Monitoreo ZABBIX</li> <li>5. Docker</li> <li>6. Exportador de Reportes Descarga: <a href="https://softwarepublico.gob.do/">https://softwarepublico.gob.do/</a></li> </ol> <p>En la institución la tecnología se utiliza de diversas maneras para apoyar la mejora continua de sus procesos y actividades, incremento de la competitividad institucional a mediano y a largo plazo y la incorporación de la sistematización de nuevos conocimientos de los procesos y servicios: Desarrollo de nuevos sistemas de información, implementación de aplicaciones, procesos de interoperabilidad entre sistemas gubernamentales y herramientas tecnológicas para la ejecución de los procesos internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema Interoperaciones entre organismos.</li> <li>2. Desarrollo en línea: Oficina Virtual a Prestadoras de Servicios de Salud.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Sistemas de Información con tecnología innovadora y desarrollo de nuevo Core: Actualización del SAF, Portal Web, Integración de módulo en micro servicios.</li> <li>4. Software adquirido: Paquete de aplicaciones actualizadas, Mesa de Ayuda Service Desk.</li> <li>5. Soluciones de Servicios en la nube, Tecnología Ms-Azure, Azure DEVOPS y 365.</li> <li>6. Implementación de Clasificación de la Información.</li> <li>7. Equipos de Hardware última Generación.</li> </ol> <p>La ARS SEMMA actualmente cuenta con un sistema de información óptimo e integrado, para satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios y afiliados; además cuenta con servicios para usuarios internos y externos, destacando que para los usuarios internos el soporte es brindado a través de la mesa de ayuda como eje central para la gestión en la administración de servicios TIC.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización continua de los servicios y Sistemas de Autorizaciones en Línea.</li> <li>2. APP ARS SEMMA.</li> <li>3. WhatsApp Institucional.</li> <li>4. Chat en línea.</li> <li>5. Formularios de TIC digitalizados: Formularios de Solicitud de Sistemas, Formulario de especificaciones de Sistemas, Bitácoras de Backup, otros.</li> <li>6. Correo electrónico ARS SEMMA.</li> <li>7. Granja de Servidores.</li> </ol>	<p>No se evidencia certificación de la NORTIC A5: 2018 sobre la Prestación y Automatización de los Servicios por las normas de la OGTIC; la entidad debe proceder a realizar un levantamiento de sus servicios para ser certificados por el órgano rector.</p> <p>No se han desarrollado los formularios interactivos digitalizados para cargarlos al portal institucional. (Están desarrollados, pero no están en producción, toca validarlos y verificarlos en calidad a un 60%).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>8. Storages: Aplicaciones, e-correo, portal web, aplicaciones, Base de datos, otros.</p> <p>9. Central de Telefonía.</p> <p>La institución utiliza diferentes niveles de seguridad y acceso a la información: controles de Accesos, Cámaras de Vigilancia, monitoreo continuo de la plataforma de TI, monitoreo de la red a través del Centro Nacional de Ciberseguridad con el que actualmente tenemos un acuerdo Interinstitucional; también hace uso de los marcos de referencia en el gobierno y la gestión de TI, así como los estándares nacionales ofrecidos por e-gobierno, y la automatización de algunos servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pruebas de Ethical hacking a la Infraestructura institucional.</li> <li>2. Dispositivos de Seguridad Perimetral.</li> <li>3. Controles de accesos físicos y lógicos</li> <li>4. Sistema de Video vigilancia.</li> <li>5. Control de Temperatura independiente.</li> <li>6. Sistema de generador de energía de respaldo en caso de fallo.</li> <li>7. UPS y mecanismos de contingencia.</li> <li>8. Uso de indicadores ISO 27001</li> <li>9. Uso de indicadores COBIT 5.0</li> <li>10. Uso de indicadores de NORTIC A1, A5, A7 en referencia a las buenas prácticas.</li> <li>11. Certificados en la NORTIC A2:2023, A3:2014, EI:2022.</li> <li>12. Políticas y Procedimientos Seguridad de la Información.</li> </ol>	<p>No se evidencia la certificación de normativas para proteger la integridad y seguridad de los datos ISO 27001 y NORTIC A7: 2016 sobre la Seguridad de las TIC.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>13. Políticas de Seguridad de Acceso Físico y Lógico. 14. Políticas de Protección de Datos. 15. Clasificación de los datos.</p> <p>El organismo permite el trabajo remoto a ciertas áreas como TIC, esto beneficia de manera integral al ecosistema laboral, debido a que se reduce la impresión de papel, agua, menos emisiones generadas por el tráfico vehicular, disminución del consumo de energía eléctrica en la oficina.</p> <p>El Departamento de Tecnología se encuentra en el proceso para desarrollar las buenas prácticas de la gestión de residuos a nivel institucional, aunque cabe destacar que asumimos ese rol con el proceso de impresión de papel y la planeación de la gestión documental (Digitalización de documentos).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas del Uso e Implementación de la Accesibilidad Web en el Portal Institucional.</li> <li>2. Uso del Sharepoint.</li> <li>3. Uso del Onedrive.</li> </ol>	<p>No se evidencia la certificación de normativas para proteger la integridad y seguridad de los datos ISO 27001 y NORTIC A7: 2016 sobre la Seguridad de las TIC.</p> <p>No se evidencia las certificaciones sobre la Norma para la Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) NORTIC A8:2019 y la NORTIC B2: 2017 sobre la Accesibilidad Web en el Estado Dominicano.</p> <p>No se evidencia el uso de digitalización de documento a fin de eficientizar los servicios y procesos de las áreas.</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La ARS posee 7 vehículos, 2 edificaciones (sede principal, la casita), 14 oficinas comerciales regionales de las cuales 6 poseen contratos de alquiler, de estas la Oficina de Megacentro posee servicios de mantenimiento, las restantes están ubicadas en locales de la Cooperativa para Maestros Coopnama, la ADP y el más reciente Stand en el Hospital Metropolitano de Santiago, HOMS.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento de vehículos.</li> <li>2. Contratos de oficinas.</li> <li>3. Facturas eléctricas</li> </ol> <p>Las instalaciones tienen habilitados accesos con rampas y barandas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotos de acceso a las instalaciones</li> <li>2. Espacios de trabajos</li> </ol> <p>La ARS aplica los parámetros establecidos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) que establece el tiempo de vida útil, se descargan los bienes y equipos a través de bienes nacionales, teniendo en cuenta las condiciones de estos.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de descargo de bienes nacionales</li> <li>2. Actas de descargo</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.  6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>La organización mantiene controles sobre el uso de los vehículos para fines exclusivos para las labores inherentes de la institución. Los bienes adquiridos como los aires con inverter para garantizar el ahorro de energía, al final de la jornada laboral se deben pagar todas las luces, aires y los equipos eléctricos</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignación de vehículo</li> <li>2. Adquisición de aire acondicionado inverter para un buen uso de los recursos energéticos.</li> </ol> <p>La institución posee limitaciones en la infraestructura para la disposición de parqueos para visitantes y empleados en su sede principal. Sin embargo, la ubicación geográfica favorece el desplazamiento y acceso a transporte público.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubicación geográfica, con rápidos accesos a transportes públicos como rutas de vehículos y estación del metro.</li> </ol>	<p>No se evidencia acceso a estacionamiento a ciudadanos clientes</p>

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Contamos con una gran parte de nuestros procesos clave documentados y mapeado; garantizando así una estructura organizativa que se encuentra en revisión por parte del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentación de procesos.</li> <li>2. Mapa de procesos.</li> <li>3. Estructura organizativa.</li> </ol> <p>Contamos con un sistema de atención al usuario, donde se gestionan los servicios de autorizaciones y afiliación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de Tickets.</li> <li>2. Sistema de atención al usuario.</li> </ol>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los</p>	<p>Se realiza un análisis de los riesgos institucionales y un plan de mitigación de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapa de Riesgos.</li> <li>2. Plan de Mitigación de Riesgos.</li> <li>3. Análisis de riesgos.</li> <li>4. Manual del SGR.</li> </ol> <p>A través de todos los manuales departamentales; en sus procedimientos se encuentran los</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>responsables de cada uno de los pasos con sus responsabilidades.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Manuales de las diferentes áreas.</p> <p>Contamos con la simplificación del proceso de certificación de afiliación, donde se redujo el tiempo de entrega al afiliado que la solicita. Actualmente estamos en proceso de revisión del proceso de pago de reembolso, donde se tomó en cuenta la simplificación de este.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Procedimiento de certificación de afiliación aprobado y carta dirigida al encargado de afiliación comunicando su nueva responsabilidad.</p> <p>Hemos iniciado buenas prácticas, relacionado a la optimización de procesos, mediante la implementación de un Sistema de gestión de calidad y la Certificación ISO 9001.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Correos sobre el proceso con AENOR.</p> <p>Contamos con la aprobación de nuestra carta compromiso al ciudadano donde establecemos compromisos con sus atributos de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Aprobación de carta compromiso al ciudadano.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La institución mantiene en su centro de datos equipos y sistemas para la seguridad y protección de la data interna y externa; además, cuenta con la Oficina Libre Acceso a la Información y la DIGEIG para salvaguardar y proteger la información del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Backup de datos Físicos.</li> <li>2. Backup en la nube.</li> <li>3. Sistemas de seguridad: Fortinet Firewall</li> <li>4. Sistema de Protección de Datos.</li> <li>5. Políticas de Backup y seguridad.</li> <li>6. Se establece frecuentemente actualizaciones a las políticas de backup para eficientizar la protección de la data.</li> <li>7. Resguardo en bóvedas.</li> <li>8. Normas de Protección de datos abiertos.</li> </ol>	

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se involucran a los ciudadanos/clientes en la mejora de los servicios a través de encuesta de satisfacción; la última fue realizada en el primer semestre 2023, se toman en cuenta las quejas y sugerencias por esa vía y por los buzones de quejas y sugerencias, cada queja o sugerencia es respondida en un plazo no mayor de 5 días.</p> <p>Evidencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana.</li> <li>2. Matriz de quejas y sugerencias.</li> <li>3. Plan de acción.</li> </ol> <p>La ARS tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario. En cada canal de atención tienes asistencia personalizada por uno de nuestros oficiales de atención al usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1.</li> <li>2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios.</li> <li>3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.</li> <li>4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.</li> <li>5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arsemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Estadística poblacional de afiliados.</li> </ol> <p>Contamos con una población de afiliados diversa, esta ARS recibe a todos sus afiliados sin distinción de sexo, religión, etnia, cultura, etc. Todos nuestros afiliados son tratados de la misma manera.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Estadística poblacional de afiliados.</li> </ol> <p>Promovemos la accesibilidad a los productos a través de nuestra página web, correo electrónico, WhatsApp donde pueden ser solicitados los servicios que pueden ser por esa vía, horario flexible de 8:00 AM a 4:00 PM en todas nuestras oficinas y una hora de gracia hasta las 5:00 en nuestra oficina principal y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM, algunos documentos de interés se encuentran colgado en nuestra página web y digital, brochure y mural informativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Página web <a href="https://www.semmap.gob.do/">https://www.semmap.gob.do/</a></li> <li>2. WhatsApp</li> </ol>	

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Coordinamos los procesos de PEI, PACC, POA, presupuesto, carta compromiso al ciudadano y demás procesos en lo que interviene órganos rectores como el MAP, SISALRIL y Contraloría.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PEI 2021-2024.</li> <li>2. PACC 2024.</li> <li>3. Presupuesto 2024.</li> <li>4. Minutas y registro de participantes C.C.C</li> </ol>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La institución actualmente mantiene un nivel de interoperabilidad para gestión de sus servicios con diferentes sistemas externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de UNIPAGO.</li> <li>2. Transferencia de Archivo con la TSS.</li> <li>3. Oficina Virtual de SISALRIL.</li> <li>4. Servicios de pago en línea Plan Voluntario y SEMMA PLUS ARS SEMMA.</li> <li>5. Oficina Virtual PSS.</li> <li>6. Sistema de Medicamentos en línea (Autorizaciones en Línea).</li> </ol>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Participamos en actividades organizadas por los reguladores del sistema y PSS, que promueven mejoras continuas y/o ampliación de la red de PSS.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Invitaciones.</li> <li>2. Link de participación.</li> </ol> <p>Servimos de enlace o intermediarios con las PSS y demás departamentos afines en la gestión de informaciones relacionada con la prestación del servicio; sea relacionado al pago o de cualquier o devoluciones pasivas de reclamaciones. Evitando que los mismos se retrasen o provoquen suspensión del servicio, siempre y cuando los mismos hayan sido reclamados dentro los plazos y los procedimientos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos internos</li> <li>2. Registros de llamadas.</li> </ol> <p>Se realiza un proceso de coordinación y se adoptan acuerdos para la satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de UNIPAGO</li> <li>2. CNCS</li> <li>3. Banreservas</li> <li>4. OGTIC</li> <li>5. SISALRIL</li> <li>6. TSS</li> </ol>	<p>No se evidencia la incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>7. Acuerdos de Capacitación laboral: INFOTEP E INAP</p> <p>La institución es un organismo adscrito al Ministerio de Educación por tanto se relaciona con algunos estamentos gubernamentales por la naturaleza de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. INABIMA</li> <li>2. COOPNAMA</li> <li>3. Tesorería de la Seguridad Social.</li> <li>4. Junta Central Electoral</li> <li>5. SISALRIL</li> <li>6. Prestadoras de Servicio de Salud: Hospitales SEMMA.</li> </ol>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Pretendemos influir en la percepción de marca a nivel interno y externo de manera positiva, implementando estrategias comunicacionales con respecto al respeto y cuidado por el medio ambiente, el uso de plásticos y cúmulo de basura.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campaña Semma Verde, donde se promueven diversas iniciativas para preservar el medio ambiente.</li> <li>2. Comunicación interna</li> </ol> <p>La ARS cuenta con un personal de atención al usuario altamente capacitado, centrado en las necesidades de los usuarios. El cual constantemente se está capacitando sobre el protocolo de atención. Se realiza la encuesta de satisfacción ciudadana para medir el enfoque del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de satisfacción 2023.</li> <li>2. Volante de contacto.</li> <li>3. Minutas de capacitaciones.</li> <li>4. Imagen de la Página Web.</li> </ol> <p>Realizamos asamblea con los principales grupos de interés en los cuales se les incentiva a sus participación y colaboración en las tomas de decisiones de la organización adicionalmente se han realizado encuestas a los grupos de interés para la formulación del PEI y contamos con buzones de sugerencias en todas las oficinas a nivel nacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas de asamblea con dirigentes de la ADP</li> <li>2. Entrevista realizada a los principales grupos de interés</li> <li>3. Informes de buzones quejas o sugerencias</li> </ol>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La institución cuenta con usuarios tanto en el Portal SAIP, como en el Portal 311, a través de los cuales recibimos solicitudes de información por parte de los ciudadanos, pero además contamos con un sub-portal de transparencia el cual es actualizado periódicamente, cargando en el mismo documento tales como: a) Ejecución Presupuestaria, Balance General, Declaraciones Juradas de funcionarios.</p> <p>En todo el año 2023 y primer semestre 2024 mantenemos actualizadas las estadísticas Institucionales, a través de la cuales se pueden verificar los servicios brindados a nuestros afiliados, en cuanto a cantidad, tipo y lugar en que fueron brindados los mismos, pero además cargamos los conjuntos de datos abiertos, los cuales también contienen los servicios brindados a nuestros afiliados, para aprovechamiento de terceros en varios formatos (Excel, pdf, csv, ods).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de estadística</li> <li>2. Capturas de pantallas donde se visualizan el Sub-portal de transparencia y los portales 311 y SAIP</li> <li>3. Portal de transparencia ARS SEMMA <a href="https://www.semman.gob.do/transparencia/">https://www.semman.gob.do/transparencia/</a></li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.	<p>Según nuestra última encuesta de satisfacción realizada en el primer semestre del 2023 rondamos en 98.70% en nuestro nivel de confianza.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de resultados del portal de transparencia.</li> <li>2. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023.</li> </ol>	

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> <li>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> </ol>	<p>Según los resultados obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 esta ARS cuenta con 98.70% en nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023.</li> </ol> <p>Según los resultados obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 la accesibilidad cuenta un 94.80% de satisfacción en los servicios físicos y un 87.66% de satisfacción en los servicios digitales.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informe de encuesta de satisfacción 2023.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 esta ARS cuenta con 97.01% en los tiempos de entrega y un 93% de satisfacción a nivel general.</p> <p>Hemos obtenido un resultado en la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 de los servicios en línea de un 87.66 %.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana/servicios presenciales y en línea 2023</li> </ol>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La ARS cuenta con turnos especiales de prioridad en el sistema de Turnos para atender a los usuarios de acuerdo con las necesidades específicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Imagen del sistema de turnos.</li> </ol>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La ARS SEMMA aplica el uso de las TIC en su cotidianidad, utilizando las herramientas necesarias que permiten la automatización y simplificación de trámites de sus servicios.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura apropiada.</li> <li>2. Actualización POA-TIC.</li> <li>3. Adecuaciones y nuevos desarrollos de los sistemas de información.</li> <li>4. Instalación de nuevas soluciones tecnológicas.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Adaptabilidad de los cambios en la Institución según las necesidades de los afiliados, apoyado en una estructura Institucional, ágil y flexible.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestación de Servicios automatizados.</li> <li>2. Sistema de atención al usuario.</li> <li>3. Canales de atención de servicios</li> </ol> <p>El 90% de los procesos misionales de la organización están automatizados; La ARS SEMMA se reinventa empleando la tecnología en todos los aspectos como: la transformación de sus procesos y su modelo de negocio</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Automatización de los servicios y sistemas de Información.</li> </ol>	<p>No se evidencia la implementación del proceso de certificación y firmas digitales en la documentación institucional.</p>

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Según los resultados obtenido en la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 esta ARS cuenta con 95.06% en los tiempos de entrega.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Contamos con un buzón de quejas y sugerencias en todas nuestras oficinas, las quejas y sugerencias son respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables. Al momento de que un afiliado deposite una queja o sugerencia nos comunicamos con el afiliado y tratamos de buscar la ayuda necesaria con la finalidad de resarcir la molestia de los afiliados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Matriz de recolección de quejas y sugerencias.</p> <p>Contamos con la aprobación de nuestra carta compromiso al ciudadano, tomando en cuenta los estándares de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Carta compromiso al ciudadano aprobada.</p>	<p>No se evidencian evaluaciones con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la</p>	<p>ARS SEMMA dispone de canales de Comunicación Interna como correo electrónico,</p>	<p>Inversión publicitaria para el logro de alcance de marca a un universo más amplio en redes sociales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>mural institucional y página web. A nivel de Comunicación Externa, redes sociales con presencia en Facebook, Twitter e Instagram. También con grupos de WhatsApp para solicitudes de usuarios y atención directa. Así como una herramienta tecnológica que permite ejecutar servicios en línea (App).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Herramientas digitales.</li> </ol> <p>La exactitud de la información brindada por el Departamento de Comunicaciones es verificada por las áreas correspondientes antes de ser brindadas al afiliado a través de las redes sociales que es el único medio de interacción con este público objetivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Interacciones en redes sociales.</li> </ol> <p>Contamos con un plan estratégico 2021-2024 que tiene establecido los objetivos estratégicos de rendimiento y de resultados de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PEI 2021-2024</li> <li>POA 2024</li> </ol> <p>Tenemos disponibles nuestros datos abiertos, en formatos (csv, pdf, ods), el cual es actualizado anualmente con informaciones de los servicios que brindamos en el año anterior, pudiendo ser reutilizado el contenido de dichos documentos</p>	<p>En ocasiones, tardamos en responder a los usuarios hasta validar la información que se nos solicita.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de sistema de turnos.</li> <li>2. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023.</li> </ol> <p>La ARS cuenta con sistema de Turnos en las oficinas de atención al usuario y el módulo de atención al usuario, el cual permite atender al usuario por tipo de servicio y registro del tiempo para prestar el servicio. El tiempo para prestar el servicio cuenta con 97.01. % de satisfacción en general con relación a capacidad de respuesta o tiempo.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte del Sistema de Turnos</li> <li>2. Módulo de atención al usuario</li> <li>3. informe de encuesta de satisfacción 2023</li> </ol> <p>Los servicios que tienen un costo son el duplicado de carnet de RD\$100.00 y los planes complementarios.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captura de página web</li> <li>2. Brochure de servicios</li> </ol> <p>La ARS tiene disponible en su página WEB todas las informaciones sobre la gestión de los diferentes servicios.</p> <p>Contamos con la aprobación de nuestra carta compromiso al ciudadano por parte del MAP</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imagen de la Página Web con catálogo de servicios.</li> <li>2. aprobación de carta compromiso al ciudadano.</li> </ol>	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>El grado es al 100% con los delegados ellos son los encargados de monitorear los servicios que brindamos y cuando existen cambios son los encargados de reproducir la decisiones y variaciones en nuestros servicios en provincia o municipio como enlace nuestro.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La coordinación de enlaces delegados se encarga de tener acercamientos con los diferentes delegados con lo que contamos.</li> <li>2. Matriz de delegados.</li> </ol> <p>La ARS cuenta con buzones de sugerencias en las oficinas de atención al usuario, el cual es apertura de acuerdo con el procedimiento descrito en el Departamento de planificación.</p> <p>Desde junio del 2022 hasta mayo del 2023 hemos recibido 111 quejas y sugerencias a todas se le ha dado una respuesta en un plazo no mayor de 5 días.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de Buzones de quejas y sugerencias</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o</p>	<p>2. Matriz de quejas y sugerencias</p> <p>La ARS tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario. En cada canal de atención tienes asistencia personalizada por uno de nuestros oficiales de atención al usuario.</p> <p>1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1.</p> <p>2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios.</p> <p>3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.</p> <p>4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.</p> <p>5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arssemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2. Volante de contacto.</p> <p>3. Informe sobre los servicios ofrecidos de servicios en línea.</p>	<p>No se evidencian indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Nos mantenemos en constante actualización del catálogo de prestaciones PSS, conforme a las nuevas regulaciones y leyes vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos de remisión de tarifa a los diferentes PSS.</li> </ol> <p>Interactuamos con el promotor de salud provincial (maestro delegado) quienes reportan cualquier factor administrativo y asistencial que incida positiva y negativamente en la atención de los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Correos de quejas o eventualidades.</li> </ol> <p>Somos objeto de supervisión, monitoreo y evaluación periódica por SISALRIL, a partir de las nuevas coberturas aplicadas al PBS para su aplicación por la ARS.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Notificaciones de visitas y reporte de calificaciones otorgadas, reuniones previo supervisión</li> </ol>	

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de</p>	<p>La ARS tiene 18 oficinas de atención al usuario y 9 puntos de servicios ubicados en las principales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>provincias del país y de mayor demanda de servicios por parte de los usuarios y de fácil acceso. Cuenta con acceso para personas con discapacidad. Además, tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1.</li> <li>2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios.</li> <li>3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.</li> <li>4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.</li> <li>5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arsemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes. Todos los canales de atención tienen un horario extendido de lunes- Viernes de 8.00 a.m.- 6:00 p.m. y los sábados de 8:00- 12:00 p.m.</li> </ol> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volante de contacto</li> <li>2. Volante de las oficinas.</li> </ol> <p>Mensualmente somos evaluados en este tema por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). El promedio de las calificaciones al Sub-Portal de Transparencia desde junio del año 2022 a Abril del año 2023 (ultima calificación que tenemos), es de 97.50 puntos., englobando dicha puntuación, lo relativo a las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>informaciones y documentos cargados en el sub-portal de transparencia, informaciones cargadas directamente al portal de datos abiertos, así como también las respuestas dadas a los ciudadanos a través del portal SAIP.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Evaluaciones correspondientes al mencionado año.</li> </ol>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

***Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:***

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</li> <li>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> </ol>	<p>Se realizan encuestas de satisfacción de usuarios, se analizan las quejas y sugerencias y se realizan entrevistas en asambleas con los principales grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de encuesta de satisfacción de los afiliados.</li> <li>2. Matriz de seguimiento a PSS.</li> </ol> <p>Se involucran representantes de distintas áreas a través de la conformación de comités.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de Calidad.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>2. Comité de Compras. 3. Comité de Ética. 4. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional cada 2 años. Se elabora un Plan de Acciones de Mejora en base a los resultados de la encuesta.</p> <p>Se les solicita las capacitaciones de interés a los fines de nosotros gestionar las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1. Informe de la Encuesta de Clima Organizacional. 2. Plan de Acciones de Mejora.</p> <p>Se les entrega a los colaboradores de nuevo ingreso el compromiso ético y el código de ética.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>1. Compromisos éticos firmados y formulario de socialización y validación de documentos como Inducción, Código de ética y acuerdo de confidencialidad.</p> <p>Se realizan encuestas de clima organizacional de manera sistemática aplicadas a todo el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>1. Informe resultados de encuesta de clima organizacional.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La institución ofrece ayudas a personas de escasos recursos que han agotado la cobertura de sus planes, con la aprobación del Consejo de Directores. Contamos con una política de responsabilidad y un plan denominado PLAN SEMMA VERDE para alimentar nuestro compromiso con la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resoluciones del Consejo de Directores aprobando ayudas.</li> <li>2. Política de responsabilidad social</li> <li>3. Plan SEMMA Verde</li> </ol>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Creamos un sistema de turnos el cual nos ayuda con la innovación y cambio de lo manual a lo tecnológico. Implementamos el teletrabajo en respuesta a la pandemia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de turnos.</li> <li>2. Documentos de Compromisos de teletrabajos.</li> </ol>	No se mide la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La ARS SEMMA actualmente cuenta con una infraestructura tecnológica robusta y eficiente como parte de sus necesidades estratégicas con el objetivo de que estas puedan redefinir su modelo de negocio en el momento requerido y adaptarse a los nuevos tiempos, la alta disponibilidad y la escalabilidad son características sobresalientes de su plataforma.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de Atención al usuario para la gestión de las solicitudes realizada por los usuarios.</li> <li>2. Gestión de la atención de solicitudes por WhatsApp.</li> <li>3. Implementación de Herramienta TAWK.TO para el chat en línea, para la atención de requerimientos de usuarios y PSS Farmacias.</li> <li>4. Gestión de los servicios por el App SEMMA.</li> <li>5. Empleados con competencias.</li> <li>6. Optimización de Procesos.</li> <li>7. Alta disponibilidad en los servicios y equipos de la plataforma.</li> <li>8. Facilidad de Integración entre las diferentes herramientas tecnológicas.</li> <li>9. Tecnología de punta disponible.</li> <li>10. Desarrollo de sistemas Local.</li> </ol> <p>Hemos medido la agilidad de la organización mediante la encuesta de satisfacción ciudadana tomando en cuenta los tiempos de respuesta, la disposición de la institución con nuestros afiliados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023.</li> </ol>	

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Hemos aplicado una encuesta a todos los empleados para medir la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de resultados de encuestas.</li> </ol> <p>Existe un mapa de proceso claves el cual se ve reflejado en el manual de funciones y en los manuales de procedimientos de las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapa de procesos</li> <li>2. Manuales de procedimientos</li> </ol> <p>Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño a todo el personal y cada personal cuenta con una descripción de puestos donde se reflejan sus tareas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</li> <li>2. Acuerdos de desempeño.</li> <li>3. Manual de cargos.</li> </ol> <p>Se gestionan capacitaciones para desarrollar el conocimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Plan de Anual de Capacitación y formulario de Plan de mejora, capacitación y desarrollo profesional.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Se utilizan correos, comunicaciones físicas, o memorándum.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos y comunicaciones.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de medallas (Premio a la calidad Institucional); Placa de reconocimiento al Personal Meritorio; Placas de reconocimientos a las 2 regionales del año; placas de reconocimiento a los departamentos del año; medallas a los encargados del año; Diplomas por entrega y rendimiento. Se otorga incentivo por desempeño individual.</li> <li>• Día libre por asistencia perfecta.</li> <li>• Día libre por el que cumpla las metas de digitación en Reclamaciones.</li> <li>• Día libre por felicitaciones en Atención al Usuario.</li> <li>• Pago del incentivo por rendimiento individual.</li> <li>• Día libre por las secretarias</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatorio de votaciones al Premio al Mérito y Convocatoria por correo a todo el personal y fotos.</li> <li>2. Reporte de Asistencia, y mensaje por correo</li> <li>3. Reporte mensual de digitación y correo de aprobación.</li> <li>4. Buzón de felicitaciones y correo de aprobación.</li> </ol>	<p>Implementar plan de incentivo en Atención al Usuario y Autorizaciones, Implementar la reestructuración del plan de Incentivo de Reclamaciones; ambos, a la espera de la aprobación de la máxima autoridad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>5. Comunicación de solicitud al Map, correo de aviso sobre el pago, evaluaciones de desempeño y expediente de pago.</p> <p>Implementamos el teletrabajo en respuesta a la pandemia y mudanza de 1000 x 1000 a los nuevos locales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentos de Compromisos de teletrabajos (evidencias del trabajo diario).</li> <li>2. Reporte de ponche en línea.</li> </ol>	

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Existe un ambiente de trabajo adecuado, con una cultura organizacional de mejora continua</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Encuesta de clima organizacional</li> </ol> <p>Modificamos los horarios establecidos para dar respuesta a situaciones externas y evitar que se vean afectados los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos notificando nuevo horario.</li> </ol> <p>Todos los colaboradores tienen acceso a capacitación especializada independientemente de su cargo y/o nivel jerárquico.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se han realizado concursos internos y externos (aunque no mediante al map).  <b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria a capacitaciones.</li> <li>2. Publicación de vacantes vía correo, información directamente en el departamento, publicaciones en Instagram.</li> </ol> <p>Se realizan levantamientos en conjunto con el Responsable de Evaluación y Gestión de riesgos, la encargada del Departamento Administrativo y El Encargado de Servicios Generales con la finalidad de asegurarnos de que todo esté funcionando como corresponda.  <b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos de seguimiento debilidades en los baños, paredes con filtración, pisos, artículos dañados; requisición de PACC, revisión y mantenimiento de extintores.</li> </ol>	

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Algunas competencias se desarrollan a través de capacitaciones.  <b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de capacitación</li> <li>2. Plan de Sucesión.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se gestiona a través de las Capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Anual de Capacitaciones</li> <li>2. Plan motivacional.</li> </ol> <p>Se desarrollan competencias a través de capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Capacitación y formulario de plan de mejora, capacitación y desarrollo profesional.</li> </ol>	

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Se realizan informes de absentismo y rotación por departamentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de absentismo y rotación; correos.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se realiza la encuesta de Clima Organizacional se elabora un Plan de acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta.</p> <p>Se les solicita las capacitaciones de interés a los fines de nosotros gestionar las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>2. Plan de Acciones de capacitaciones, convocatorias vía correo.</li> </ol> <p>Apoyamos causas sociales y recibimos respuesta positiva y voluntaria de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campaña de Tapitas por Quimio, correos de convocatoria.</li> </ol> <p>Existen indicadores de rendimiento individual contemplados en la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Procedimiento de Evaluación de Desempeño, evaluaciones de desempeño.</li> </ol>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Existen indicadores de rendimiento individual contemplados en la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</li> <li>2. Evaluaciones de desempeño</li> </ol> <p>Existen canales de atención digital, intranet, reuniones virtuales y demás herramientas tecnológicas de información y comunicación en la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportes de canales de atención</li> <li>2. Minutas de reuniones virtuales</li> </ol> <p>Se aplican encuestas para evaluar las capacitaciones impartidas.</p> <p>Se contempló este año un presupuesto para actividades formativas fuera del Plan Anual de Capacitaciones para congresos, seminarios, maestrías, cursos, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuestas aplicadas.</li> <li>2. Presupuesto de Recursos Humanos.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de medallas (Premio a la calidad Institucional); Placa de reconocimiento al Personal Meritorio; Placas de reconocimientos a las 2 regionales del año; placas de reconocimiento a los departamentos del año; medallas a los encargados del año; Diplomas por entrega y rendimiento.</li> <li>• Día libre por asistencia perfecta.</li> <li>• Día libre por el que cumpla las metas de digitación en Reclamaciones.</li> <li>• Día libre por felicitaciones en Atención al Usuario.</li> <li>• Pago del incentivo por rendimiento individual.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatorio de votaciones al Premio al Mérito y Convocatoria por correo a todo el personal y fotos.</li> <li>2. Reporte de Asistencia, y mensaje por correo.</li> <li>3. Reporte mensual de digitación y correo de aprobación.</li> <li>4. Buzón de felicitaciones y correo de aprobación.</li> <li>5. Comunicación de solicitud al Map, correo de aviso sobre el pago, evaluaciones de desempeño y expediente de pago.</li> </ol>	<p>Implementar plan de incentivo en Atención al Usuario y Autorizaciones, Implementar la reestructuración del plan de Incentivo de Reclamaciones; ambos, a la espera de la aprobación de la máxima autoridad</p>

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>	<p>Jornadas y charlas en las escuelas, así como también en los clubes de HTA Y DMII que pertenecen a cada PSS contratada, jornadas de tamizaje para hipertensión y diabetes, personal docente y administrativo, calidad en los procesos (poco margen de error). Hemos realizado entregas de medicamentos para ambas patologías sin realizar un copago.</p>	<p>Lograr que los afiliados identificados en los programas participen en las actividades y crear mecanismos para supervisión a los programas de promoción y prevención en unidades de atención primarias contratadas.</p>
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Evidencias: 1. Imágenes de las jornadas de salud 2. Correos de convocatoria</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Para el consumo la ARS adquiere productos biodegradables y amigables con el medio ambiente y que permitan el ahorro energético. La institución se rige por la ley de compras y contrataciones pública, la cual establece que el 20% del presupuesto del PACC debe estar dirigido a las MIPYMES y MIPYMES mujer.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Evidencia: 1. Adjudicaciones realizadas a MIPYMES</p>	<p>No se evidencian acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad</p>		<p>No se evidencia evaluación del impacto de la organización en el desarrollo económico de la</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Nuestra organización participa en todos los mecanismos que utiliza el Estado dominicano para transparentar la gobernanza pública, poseemos sub-portal de transparencia, estamos abiertos a recibir solicitudes de información a través de los portales habilitados para estos fines, la ARS SEMMA con este accionar, refuerza la calidad de la democracia dominicana, aportando su granito de arena en este tema.</p> <p>Con la actualización constante de nuestro sub-portal de transparencia en todo el año 2022 y 2023, con las respuestas a las solicitudes de informaciones dadas en el mencionado año, nuestra institución contribuyendo con el fortalecimiento de la democracia y la transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Puntuaciones obtenidas en el sub-portal.</p>	<p>comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>No se ha medido el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>No se medido la opinión publica general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Contamos con la presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, podemos encontrar el detalle de esta en el pliego de condiciones de las órdenes de compra de materiales gastables de la institución. La institución mantiene controles sobre el uso de los vehículos para fines exclusivos de las labores diarias. Hemos adquirido aires acondicionado invertel para la disminución del consumo de energía y al final de día laborar se apagan todos los equipos, luces y demás.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PACC</li> <li>2. Requisición de compras</li> <li>3. Asignaciones de vehículos</li> <li>4. Adquisición de aires acondicionado invertel</li> </ol> <p>El grado de relación va siempre de la mano, los delegados hacen su trabajo siempre en coordinación con ADP, Directores de Distritos quienes representan al minerd</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imágenes de reuniones con la dirección ejecutiva.</li> <li>2. Listado e imágenes de participantes a reuniones con grupos y representantes de la comunidad.</li> </ol>	<p>No se ha medido el grado de cumplimiento de las normas medioambientales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>El monitoreo es una constante de las funciones del Departamento de Comunicación Estratégica, porque es de fundamental importancia estar alerta a todas las informaciones referentes a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicadores de Google Alert.</li> </ol> <p>No existen programas de apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>	<p>Fortalecer las relaciones con los medios de comunicación.</p> <p>Crear un plan para emplear a personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de</p>	<p>Apoyamos causas sociales y recibimos respuesta positiva y voluntaria de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos cuando un colaborador requiere ayuda, correo de donativo de sangre, Tapitas por Quimio.</li> </ol> <p>El área de Prevención y Promoción de la salud se encarga de diseñar programas de riesgos de salud a los afiliados nuestros y de manera interna. Charlas de prevención contra el cáncer de mama de</p>	<p>No se evidencian conferencias organizadas por la organización ni intervenciones en coloquios nacionales e internacionales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>manera interna, impartido por el área de Prevención y promoción de la ARS SEMMA.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria a la charla</li> <li>2. Registro de Participantes</li> <li>3. Fotografías</li> <li>4. Estadística de afiliados que pertenecen al programa de Prevención y Promoción.</li> </ol> <p>Encuesta aplicada a los colaboradores de la institución para medir el nivel de compromiso social que tienen dentro de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuestas.</li> </ol>	<p>No se evidencia la política de residuos y de reciclaje.</p>

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La ARS SEMMA realiza encuesta de Satisfacción de usuario y contamos con estadísticas de los servicios ofrecidos vía módulo de atención al usuario.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023.</li> <li>2. Reporte de atención al usuario.</li> <li>3. Estadísticas 2023.</li> </ol> <p>La ARS SEMMA realiza encuesta de satisfacción de usuario y las estadísticas de los servicios ofrecidos vía módulo de atención al usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de satisfacción de usuario 2023</li> <li>2. Informe de atención al usuario.</li> </ol> <p>Seguimos manteniendo un alto grado de cumplimiento de los acuerdos arribados por nuestra institución, como es el caso de los realizados con el INFOTEP. Sin embargo, está pendiente lograr el cumplimiento pleno por parte del MINERD, de un acuerdo clave para el fortalecimiento y posicionamiento de la institución. Este acuerdo es la obligatoriedad de coordinación del MINERD con ARS SEMMA, para lograr la afiliación automática del 100% del personal docente y administrativo del MINERD en nuestra ARS.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos</li> <li>2. Comunicaciones.</li> </ol>	<p>No se evidencian resultados de evaluación comparativa en termino de productos y resultados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se realizan evaluaciones externas de desempeño a través del Ministerio de Administración Pública. Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicadores de Evaluación del Desempeño SISMAP.</li> </ol> <p>La ARS tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario. En cada canal de atención tienes asistencia personalizada por uno de nuestros oficiales de atención al usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1</li> <li>2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios.</li> <li>3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.</li> <li>4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.</li> <li>5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arssemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes.</li> </ol> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Volante de canales de atención</li> </ol> <p>Actualmente estamos cumpliendo con los indicadores de NOBACI, SISMAP y con los demás indicadores de reformar del sector público que nos aplica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estatus NOBACI</li> <li>2. Estatus SISMAP.</li> <li>3. Portal de Transparencia.</li> <li>4. Portal de Compras</li> </ol>	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p> <p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Dentro de los planes operativos anuales se especifica las capacitaciones, los recursos humanos y materiales necesarios para el logro de los objetivos.</p> <p>El área responsable de gestionar las instalaciones de forma óptima es el departamento administrativo y a su vez la división de servicios generales y la sección de activos fijos a través de la identificación de las necesidades básicas de la institución limpieza, infraestructuras, inmobiliarios, energía, agua etc.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. POAs 2023 RR. HH, Administrativo, servicios generales y activos fijos con los planes para fortalecer dichos criterios.</li> <li>2. Solicitudes de requerimientos a servicios generales o administración.</li> </ol> <p>Se realizan levantamiento y descripción de los procesos de las áreas a los cuales se le está incorporando las mejoras que surgen al momento del levantamiento. Contamos con sistemas que permiten la innovación de los procesos a través de las entradas de casos recibidos vía el sistema de atención al usuario, los mismos se encuentran divididos por temas; los departamentos responsables de cada tema tienen el deber de dar respuesta a los casos asignados. Todos los servicios que un usuario solicita son tramitados vía los sistemas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. manuales misionales aprobados</li> <li>2. correos simplificación a procesos del área financiera y afiliación</li> <li>3. comunicación delegación responsabilidades sobre el proceso simplificado</li> <li>4. Sistema de Atención al Usuario</li> </ol> <p>Hemos establecido niveles de cumplimiento sobresalientes de acuerdo con la colaboración de varios departamentos de esta institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros detallados de comunicación</li> </ol>	<p>No se evidencia benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>2. Correos electrónicos 3. Intercambio de correspondencia.</p> <p>En la actualidad la institución tiene una infraestructura tecnológica apropiada y eficiente como parte de sus necesidades estratégicas con el objetivo de que éstas puedan redefinir su modelo de negocio en el momento requerido y adaptarse a los nuevos tiempos, la alta disponibilidad y la escalabilidad en cierto modo son características relevantes de la plataforma.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de Atención al usuario para la gestión de las solicitudes realizada por los usuarios.</li> <li>2. Gestión de la atención de solicitudes por WhatsApp.</li> <li>3. Implementación de Herramienta TAWK.TO para el chat en línea, para la atención de requerimientos de usuarios y PSS Farmacias.</li> <li>4. Gestión de los servicios por el APP SEMMA.</li> <li>5. Empleados con competencias.</li> <li>6. Optimización de Procesos.</li> <li>7. Alta disponibilidad en los servicios y equipos de comunicación.</li> <li>8. Facilidad de Integración entre las diferentes herramientas tecnológicas.</li> <li>9. Tecnología de punta disponible.</li> <li>10. Desarrollo de sistemas Local.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se realizan anualmente una auditoría financiera, a pesar de que todos los procedimientos financieros pasan por Control Financiero, así como a la Unidad de la Contraloría.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de auditoría 31 de dic. 2022</p>	<p>No se evidencian resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La DAF cumple con este criterio apejándose al presupuesto aprobado y publicado para el periodo correspondiente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Ejecución presupuestaria.</p>	<p>No se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.