

2023-2024

Memoria Institucional

SeNaSa



Dr. Santiago Hazim

4to.
Año de Gestión

**Gerente de Comunicación
y Mercadeo**

Eduard Gutiérrez

**Sub - Gerente de Comunicación
y Mercadeo**

Renata Tolentino

Redacción

Fior Santana

Corrección de Estilo

Messalina Sena

Fotografías

José Ramón Cuevas

Ramy Estrella

Diseño y Diagramación

Elaina Pozo

Contenido

- Palabras del Director..... Pag. 4
- Marco Filosófico Institucional..... Pag. 6
- Estructura Organizativa Pag. 8
- Responsabilidad Social Institucional..... Pag. 9
- Acuerdos y Patrocinios de Impacto..... Pag. 35
- Club de Beneficios SeNaSa..... Pag. 43
- Inauguración Nuevas Oficinas..... Pag. 49
- Crecimiento de la Cartera de Afiliados Pag. 53
- Iniciativas de Apoyo en Estrategias Comerciales..Pag. 61
- Programas de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades (P&P)..... Pag. 67
- Gestión de Servicio a Usuarios y Prestadores..... Pag. 77
- Servicios Canales Alternos Pag. 81
- Certificaciones y Recertificaciones..... Pag. 87
- Comunicación Efectiva con Nuestros Usuarios..... Pag. 91
- Planificación Estratégica Institucional Pag. 105
- Sistemas de Gestión de la Calidad Pag. 115
- Desempeño de los Recursos Humanos..... Pag. 125
- Desempeño de la Tecnología..... Pag. 141
- Gerencia de Coordinación Regional..... Pag. 147

Palabras del Director

Al cierre de estos cuatro años de gestión SeNaSa ha obtenido grandes logros de manera ininterrumpida y constante, dando fiel cumplimiento a las metas institucionales, pero principalmente, dando cumplimiento a las políticas de Estado en materia de salud, de acuerdo al mandato del presidente Luis Abinader.

Durante este cuarto año, hemos afianzado nuestro compromiso con el pueblo dominicano, asegurando la salud de manera integral a los casi 7.4 millones de dominicanos que tenemos afiliados, y los cuales alcanzan al 72 por ciento de la población, consiguiendo de esta forma universalizar la salud.

Me llena de orgullo celebrar el haber podido lograr resultados que parecían inalcanzables, pero que con gran esfuerzo y trabajo en equipo pudimos conseguir, como, por ejemplo, el habernos convertido en la ARS privada número uno del país, llegando a más de 1 millón 721 mil afiliados al Régimen Contributivo, ocupando el 36.16 por ciento de la totalidad de los afiliados al Seguro Familiar de Salud, al cierre del mes de julio.

De igual manera, celebramos el haber podido digitalizar los servicios que ofrecemos, con la implementación del chatbot Sofia, la Oficina Virtual para Afiliados, el *737 y la mejora de la APP SeNaSa, lo cual mejora de manera directa la calidad de vida de cada uno de los usuarios y prestadores, agilizando cualquiera de los procesos que realicen.

Otro de nuestros logros, es haber dado los pasos necesarios para convertirnos en una institución verde, uniéndonos así los Objetivos de Desarrollo Sostenible de cara al 2030, establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Esta memoria de gestión abarca los logros desde agosto 2023 hasta la fecha, recogiendo de manera detallada los resultados de cada una de las propuestas, ideas e iniciativas internas y externas, de cada una de las gerencias que componen nuestra institución y de las que ustedes son un recurso invaluable.

Agradezco de manera personal e individual a cada uno de los colaboradores, ya que han sido pieza clave en nuestro éxito, lo que se refleja no solo en los reconocimientos obtenidos, sino en la satisfacción de todos nuestros usuarios.



Dr. Santiago Hazim

Director Ejecutivo de SeNaSa



Marco Filosófico Institucional

Misión

Garantizar el acceso a servicios de salud de calidad a nuestra población afiliada, a través de una administración efectiva de riesgos, socialmente comprometida.

Visión

Ser la aseguradora de riesgos de salud, de referencia nacional, con reconocimiento internacional, de mayor fidelización, preferencia y valoración por los usuarios.

Valores

Trato Humano: ofrecer servicios de forma personalizada, empática y digna a nuestros afiliados/as, colaboradores/as y asociados/as.

Transparencia: hacer visible antes los ciudadanos lo que hacemos. Integridad Actuar de forma coherente con los principios, valores y políticas institucionales.

Compromiso: actuar con sentido de responsabilidad en la protección de los ciudadanos de mayor vulnerabilidad, en defensa de los derechos constitucionales.

Equidad: ofrecer nuestros servicios a los usuarios en igualdad de condiciones.

Base legal Institucional

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) surge con la promulgación de la Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En esta Ley establece que SeNaSa es la institución pública autónoma y descentralizada

responsable de la administración de riesgos de salud de los afiliados a los regímenes Subsidiado, Contributivo-Subsidiado y Contributivo, este último en beneficio de los empleados públicos y de los empleados del sector privado que escojan a SeNaSa como su ARS.

El 4 de septiembre de 2002 fue otorgada por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), mediante Resolución No. 00052-2002, la acreditación a SeNaSa para ejercer funciones de administración de riesgos de salud en el Sistema Dominicano de Seguridad Social. La habilitación definitiva se le otorgó en 2005, con la Resolución No. 012-2005, al cumplir con los requerimientos establecidos por la SISALRIL.

Las principales funciones de SeNaSa están definidas en el artículo 159 de la Ley No. 87-01:

Garantizar a los afiliados servicios de calidad, oportunos y satisfactorios.
Administrar los riesgos de salud con eficiencia, equidad y efectividad.

Organizar una red nacional de prestadores de servicios de salud con criterios de desconcentración/descentralización.

Contratar y pagar a los prestadores de servicios de salud en la forma y condiciones prescritas por la presente Ley para las restantes administradoras de riesgos de salud (ARS).

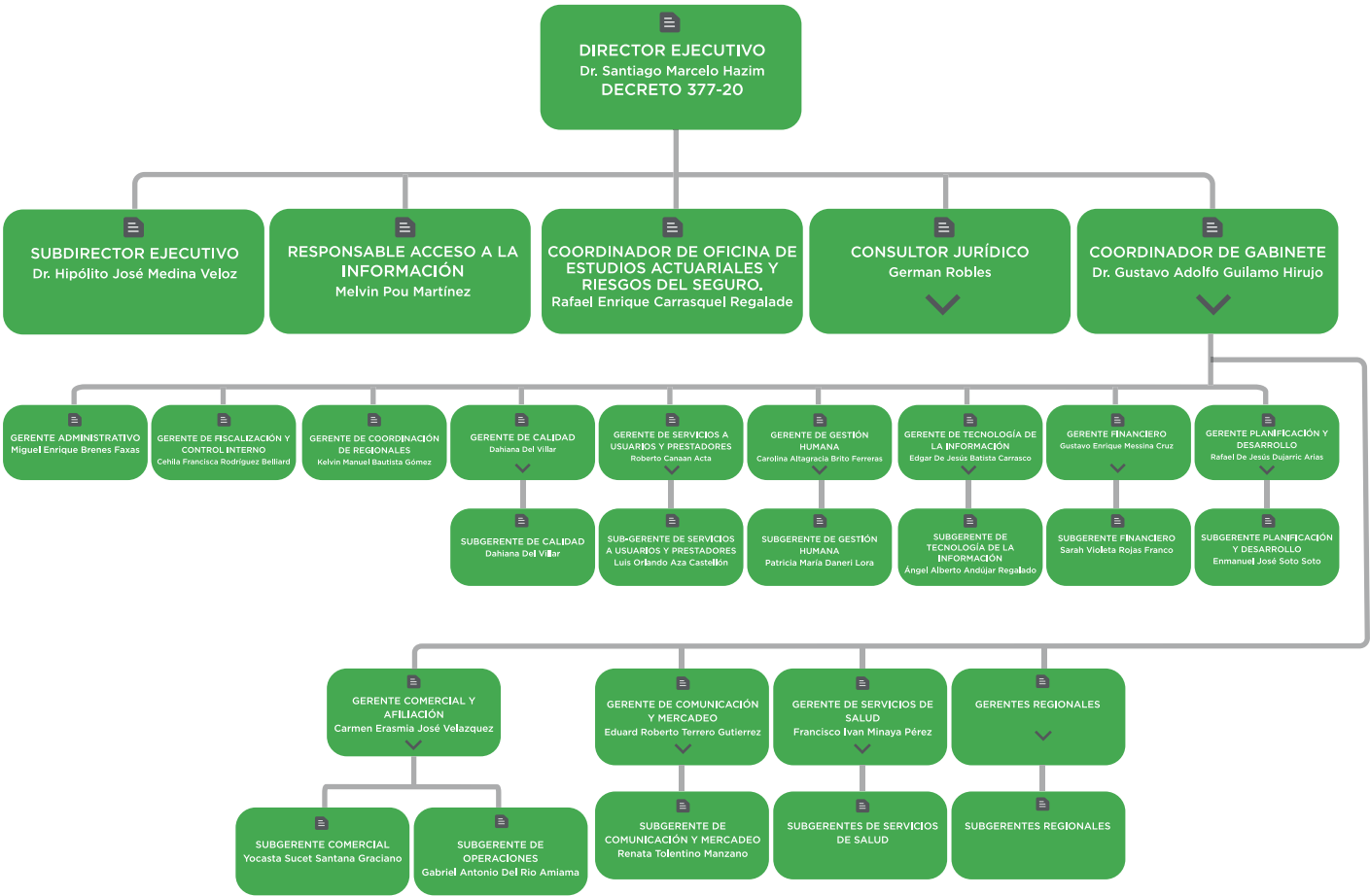
Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

Estructura Organizativa

Como línea de base se cuenta con las estructuras aprobadas por el Consejo del Seguro Nacional de Salud en diciembre 2020 las cuales presentamos en el ciclo de reuniones con las gerencias y oficinas.

En materia de gestión institucional se abordan 3 niveles de estructura: Organizativa (la cual es aprobada por CoSeNaSa y sustentada en el marco legal), la funcional que (incluye la revisión de mandos medios y despliegue horizontal) y de cargos (vinculada a puestos y sus perfiles).

Esta Estructura Organizativa Institucional recibió ajustes en la reunión ordinaria del CoSeNaSa celebrada el pasado 6 de diciembre.





Responsabilidad Social Institucional



Responsabilidad Social Institucional

En este cuarto año de gestión del doctor Santiago Hazim al frente del SeNaSa, la unidad de Responsabilidad Social Institucional mantiene su compromiso de accionar social que hemos asumido como institución socialmente responsable, a través de iniciativas derivadas de nuestros ejes de acción, los cuales son: Inclusión Social, Medio Ambiente, Educación y Vida Sana.

Reconocimientos

Certificación 3Rs (Reduce – Reutiliza - Recicla)

Como parte del programa de Responsabilidad Social Institucional “SeNaSa Verde”, hemos logrado obtener la certificación 3Rs categoría Oro por Sostenibilidad. Este logro se ha alcanzado mediante un despliegue integral de acciones que impactan positivamente en el medio ambiente.

Entre estas iniciativas, destacan la reducción significativa de nuestra huella de carbono, la implementación de políticas ambientales robustas y la promoción activa de la clasificación adecuada de residuos para su disposición final responsable.

Además, hemos impulsado prácticas de consumo eficiente del agua y ahorro de energía eléctrica, esto incluye la migración a sistemas de aire acondicionado inverter y la colocación de iluminación LED en todas nuestras instalaciones, complementada con sensores de movimiento en áreas específicas para optimizar el uso energético.

Asimismo, hemos llevado a cabo una campaña integral de concientización y sensibilización ambiental dirigida a todos nuestros colaboradores a nivel central, fortaleciendo así nuestra cultura organizacional en pro de la sostenibilidad y alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 7 (Energía asequible y no contaminante) y el ODS 12 (Producción y Consumo Responsables).





Plan integral de gestión ambiental “SeNaSa Sostenible”

Hemos implementado el plan integral de gestión ambiental **“SeNaSa Sostenible”** en nuestras principales oficinas como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente. Este plan tiene como objetivo principal prevenir, mitigar y eliminar los impactos ambientales que generamos como institución responsable.

Como parte de estas iniciativas, hemos capacitado a más de 800 colaboradores en prácticas de sostenibilidad, fomentando una cultura organizacional comprometida con el cuidado del entorno.

Además, hemos instalado contenedores específicos para el reciclaje de residuos, promoviendo activamente la reducción de nuestra huella ecológica y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 12 (Producción y Consumo Responsables) y el ODS 13 (Acción por el Clima).

Jornada de reforestación

Como parte integral de nuestro plan de gestión ambiental, aportando al desarrollo sostenible del planeta, hasta el momento hemos sembrado más de **16,450** plantas en diferentes jornadas de reforestación.

Nuestra institución mantiene su compromiso con la sostenibilidad ambiental y la mitigación de nuestra huella de carbono, realizando jornadas y alianzas estratégicas en beneficio del medio ambiente.





Eje de acción educativa y capacitaciones RSI

Hemos desarrollado una serie de iniciativas enfocadas en promover la **inclusión social** y el respeto hacia las personas con discapacidad.

En el marco del programa de RSI **“SeNaSa para Todos”**, realizamos capacitaciones continuas en lengua de señas a los colaboradores del área de Atención al Usuario en nuestras diferentes oficinas. Desde agosto 2023 hasta la fecha han sido capacitados un total 158 colaboradores.

Esta acción contribuye directamente al ODS 4 (Educación de Calidad), al garantizar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad auditiva en nuestros servicios.

Talleres sobre “Trato Digno Hacia las Personas con Discapacidad”

De igual manera, en colaboración con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), hemos organizado Talleres sobre **“Trato Digno Hacia las Personas con Discapacidad”** en nuestras oficinas a nivel nacional. Estos talleres, realizados en el marco del programa de RSI **“SeNaSa para Todos”**, los cuales tienen como objetivo sensibilizar y concienciar sobre los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo un trato inclusivo y respetuoso en todas nuestras interacciones. Esta acción respalda directamente el ODS 10 (Reducción de las Desigualdades) al trabajar hacia una sociedad más inclusiva y equitativa para todos.





Talleres “Integrando la Sostenibilidad en el ADN de la Institución”

En este mismo sentido, continuamos desarrollando activamente los talleres **“Integrando la Sostenibilidad en el ADN de la Institución”**, tanto a nivel central como regional. Estos talleres tienen como objetivo primordial fomentar la integración de prácticas sostenibles como parte de nuestra estrategia institucional. Nos enfocamos en sensibilizar a nuestros colaboradores y motivarlos a desarrollar iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, promoviendo así la sostenibilidad en el bienestar humano y el cuidado ambiental.

Estas actividades forman parte integral del programa de Responsabilidad Social Institucional (RSI) denominado **“SeNaSa Educa”**. Desde agosto de 2023 hasta la fecha, hemos capacitado a **186 colaboradores**, consolidando nuestro compromiso con la educación continua y la implementación práctica de políticas sostenibles.

Al integrar la sostenibilidad en el ADN de nuestra institución, avanzamos significativamente hacia una mayor responsabilidad Social y un compromiso sólido con el desarrollo sostenible. Esto no solo fortalece nuestro impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, sino que también contribuye activamente al cumplimiento de los ODS, marcando la diferencia en nuestro entorno y más allá.



Además, como parte de las capacitaciones a los colaboradores hemos impartido charlas con diversos temas de interés que refuerzan la sensibilización de cada participante como: **Entendiendo el autismo y charla sobre el síndrome de Down.**



Creciendo en Salud

En continuidad a nuestros esfuerzos de impulsar una mejor calidad de vida, iniciamos por los más pequeños al implementar la primera edición del programa “Creciendo en Salud” que procura fomentar hábitos saludables, específicamente en niños entre 4 a 12 años, priorizando la educación en una vida saludable con un alcance de 800 niños y niñas de la provincia de San Pedro de Macorís a temprana edad.

Con la visión de implementar una segunda edición que abarque más de una provincia, tenemos la proyección de alcanzar a 1,200 niños incrementando así en un 50% con relación a la anterior edición.



Talleres “Todos a Reciclar”

Asimismo, realizamos una charla educativa titulada **“Todos a Reciclar”**, dirigida específicamente a niños y niñas. Esta actividad tuvo como objetivo principal enseñarles la importancia de la clasificación adecuada de residuos y fomentar las prácticas de las 3R's (Reducir, Reutilizar y Reciclar) primordiales para cuidar el medio ambiente de manera responsable.

Durante la charla, los participantes aprendieron de manera interactiva sobre cómo pueden contribuir al cuidado del planeta adoptando hábitos sostenibles desde temprana edad. Se enfatizó la importancia de reducir la cantidad de residuos que generamos, reutilizar materiales siempre que sea posible y reciclar adecuadamente los desechos, enseñándoles a ser agentes activos en la conservación del entorno natural que los rodea.





De esta forma se promueven la sensibilización y concientización sobre múltiples temas de interés social y ambientales, uso de recursos naturales y concientización sobre los impactos que generamos en el medio ambiente y como ser parte de la solución.



Alianzas estratégicas y donaciones

Actividad navideña con los niños de la Fundación Yo También Puedo:

Como parte del programa de RSI “SeNaSa para Todos” realizamos una actividad navideña en la fundación Yo También Puedo en la cual hicimos varias dinámicas con los niños de los programas de la fundación y entregamos juguetes. En la misma también fueron integrados los padres de los niños.







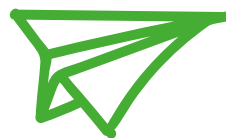
Entrega de Canastillas a los primeros bebés nacidos

Esta iniciativa en su segundo año de ejecución en el marco de nuestro programa de RSI **“SeNaSa para Todos”** el cual promueve la inclusión social de grupos poblacionales vulnerables para su integración a la sociedad y que está alineada con el ODS 1, **“Fin de la Pobreza”**, al contribuir a mejorar las condiciones de vida de las familias más necesitadas, especialmente durante la etapa crucial del nacimiento de un nuevo miembro. Además, promueve el ODS 3, **“Salud y Bienestar”**, al asegurar que los recién nacidos tengan acceso a los cuidados y servicios de salud necesarios desde el inicio de sus vidas.





Entrega de Carnet a Recién Nacidos



Como seguimiento a los primeros bebés que nacieron este año 2024, con el objetivo de ser integrados al sistema de salud mediante su afiliación al Seguro Familiar de Salud, lo que fortalece el cumplimiento del ODS 3 y garantiza que continúen recibiendo atención médica y servicios de calidad a lo largo de su crecimiento y desarrollo.





Proyecto TapitasxQuimio

El Proyecto TapitasxQuimio representa nuestro compromiso con el bienestar de las personas y la protección del medio ambiente, alineándonos con los principios y metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En seguimiento al apoyo del proyecto continuamos motivando a todos nuestros colaboradores a recolectar tapitas plásticas para reciclarlas con el objetivo de que niños con cáncer de diferentes fundaciones reciban tratamiento de quimioterapias recolectando 1,291.8 libras.

Esta iniciativa se alinea principalmente con el ODS 3, “Salud y Bienestar”, ya que contribuye directamente a mejorar la salud y el bienestar de los niños que luchan contra el cáncer. Además, promueve el ODS 12, “Producción y Consumo Responsables”, al fomentar la práctica del reciclaje de materiales plásticos para reducir el impacto ambiental y promover un consumo más sostenible.



Jornada de donación de sangre

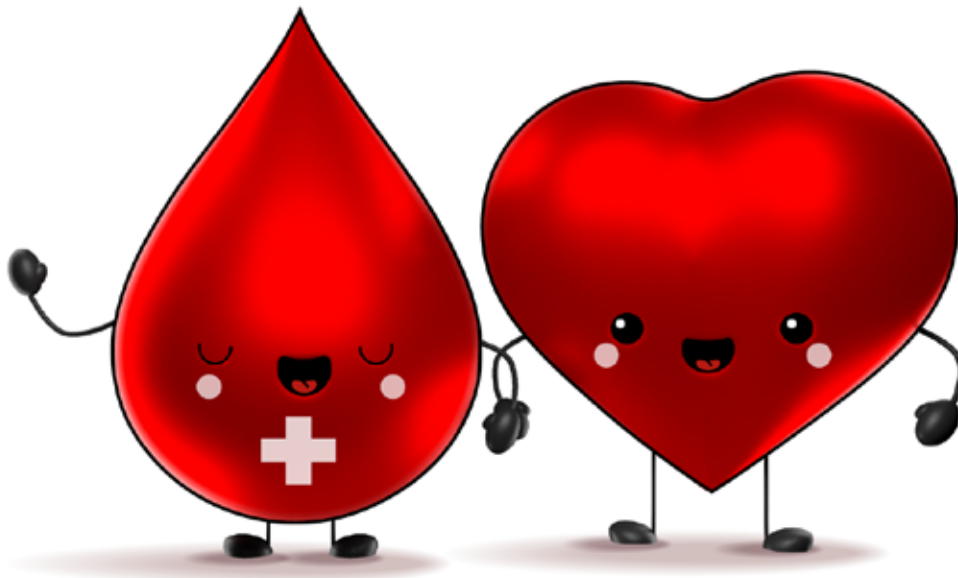
Como parte de nuestras iniciativas de responsabilidad social institucional realizamos una nueva edición de nuestras jornadas de donación de sangre, en esta oportunidad en colaboración con la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI), bajo el lema “Donar Sangre es un acto de amor”. Esta iniciativa tiene como objetivo principal inspirar a nuestros colaboradores a contribuir con esta noble causa, demostrando así nuestro compromiso con la salud y el bienestar de los niños y niñas que padecen cáncer.

Durante esta jornada, además de facilitar la donación de sangre, compartimos mensajes educativos sobre la importancia de este gesto altruista para salvar vidas, promoviendo así la conciencia y la solidaridad entre nuestros colaboradores.



REQUISITOS PARA DONAR

DONA AMOR, al pulso de tu corazón



Tener voluntad de donar y ayudar al prójimo

- No haber padecimiento enfermedades transmisibles por la sangre
 - Tener entre 18 y 65 años
- No haber donado sangre en los últimos 3 meses
- No haber consumido alcohol en las últimas 24 horas
 - 3 meses sin tener covid
- No tener el período menstrual
 - Gozar de buena salud

Caminata Dale Color a mi Vida 2024

Continuamos brindando apoyo a las instituciones que trabajan con el bienestar de los grupos vulnerables y nuevamente decimos presentes junto a nuestro equipo del voluntariado en la 9na Caminata Dale Color a mi Vida 2024, en apoyo a la fundación Manos Unidas por el Autismo. En esta edición tuvo un alcance de más de 2500 personas que se movilizaron por el autismo.

Estas acciones se enmarcan en el programa de RSI “SeNaSa para Todos” que promueve la inclusión social eficaz de las personas que padecen esta condición de salud.

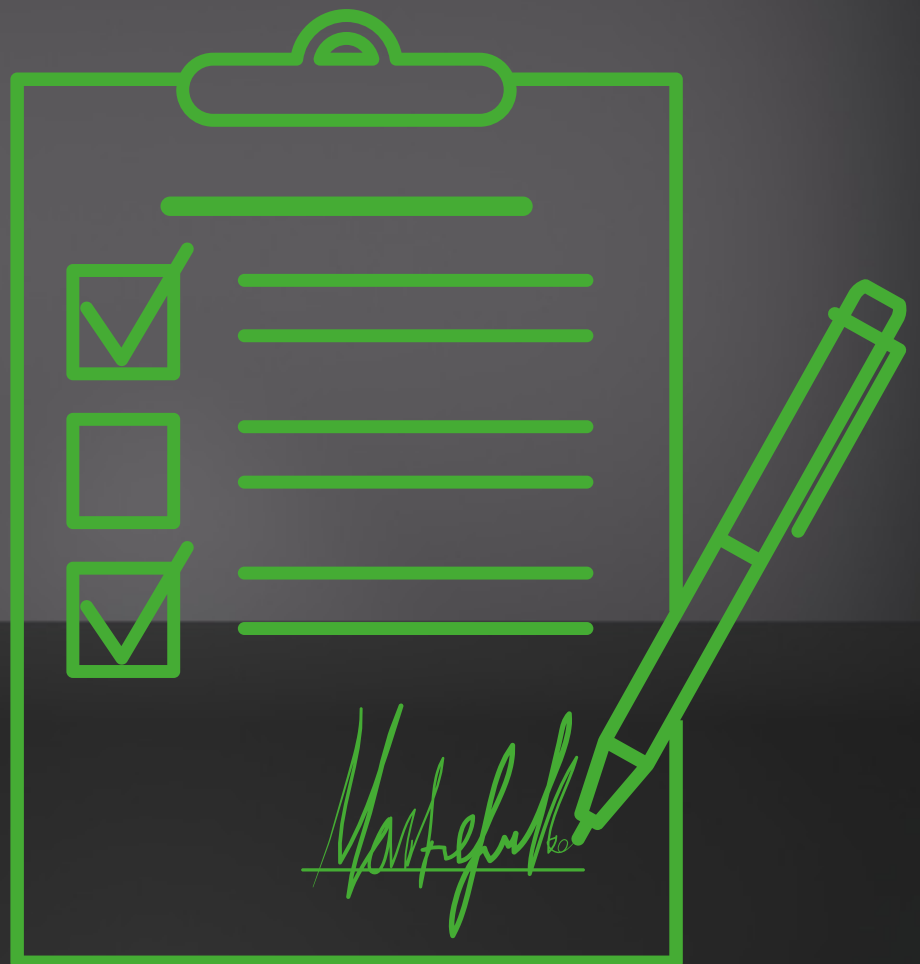




Patrocinios estratégicos que contribuyen al posicionamiento de la marca como institución socialmente responsable.

- Patrocinio del “III Congreso Internacional de Accesibilidad Urbana “, en el que se abordaron retos y oportunidades en torno a la transición energética en las ciudades, el mismo organizado por la fundación Francina Hungría, en el marco del programa de RSI “SeNaSa para Todos”.
- Patrocinamos el 1er Gran Encuentro Deportivo organizado por la Fundación “Unidos Frente al Autismo” en la que participaron 180 niños con la condición de autismo para recaudación de fondos y brindar evaluaciones integrales y atención terapéutica a las familias que se encuentra en condiciones de exclusión y vulnerabilidad.

Acuerdos y Patrocinios de Impacto



Firmas de acuerdos y Patrocinios de Impacto

Firma de convenio Fundación Yo También Puedo

A través de las acciones de este mismo programa, resaltamos la firma de convenio con la Fundación Yo También Puedo. Este acuerdo establece nuestro compromiso de apoyo mediante la donación de recursos destinados a su programa de estimulación temprana, el cual beneficia a niños con diversas condiciones de salud, incluyendo síndrome de Down, autismo y otras condiciones similares.



Este programa de estimulación temprana es crucial para proporcionar a estos niños las herramientas y el apoyo necesario desde una edad temprana, facilitando así su desarrollo integral y mejorando su calidad de vida a largo plazo.



SeNaSa y el Colegio Médico Dominicano (CMD) firman convenio para que emergenciólogos e imagenólogos reciban códigos

Con el propósito de ampliar los servicios ofrecidos a nuestros afiliados, hemos firmado un acuerdo de colaboración con el Colegio Médico Dominicano, mediante el cual establece que SeNaSa se compromete a otorgar códigos a los emergenciólogos y radiólogos (imagenólogos) pertenecientes al referido Colegio.



Garantizando que los mismos estén certificados y habilitados para el ejercicio médico en el país y que completen las documentaciones y requisitos necesarios para brindar servicios a los usuarios.

Con este acuerdo expandimos nuestra red de prestadores, brindando cada día una mayor y mejor cobertura.



SeNaSa y Supérate firman acuerdo para afiliar a familias en situación de vulnerabilidad

Firmamos un acuerdo de colaboración institucional junto a Supérate, con el objetivo de afiliar a las familias del programa de protección social que carecen del seguro médico y que viven en situación de vulnerabilidad, al Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud.

SeNaSa y DIGESETT firman acuerdo de colaboración en la prevención de accidentes de tránsito

Con el propósito de promover la disminución de los accidentes de tránsito, a través de campañas educativas sobre educación vial y respeto a las leyes y normativas vigentes en la República Dominicana firmamos un acuerdo de colaboración.

Mediante este acuerdo, ambas instituciones se comprometen a desarrollar programas y actividades conjuntas orientadas a concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de prevenir los accidentes de tránsito. También, acordaron realizar charlas y jornadas de educación vial en las diversas empresas en las cuales la ARS tiene vínculos comerciales, y otros espacios dirigidos a la población en general.



Alianza estratégica con la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros ADOCOSSE:

Como parte de los lineamientos estratégicos de la institución, realizamos una alianza con el objetivo de promover el crecimiento profesional y mantener altos estándares éticos dentro de la industria de seguros, además de fortalecer la regulación del sector y fomentar las mejores prácticas entre sus miembros. De esta manera, se garantiza un servicio óptimo y de calidad a los afiliados.



Club de **Beneficios** **SeNaSa**



Club de Beneficios SeNaSa

Es un programa diseñado para brindar experiencias y beneficios que agregan valor a la vida de nuestros afiliados. A través de nuestro club los afiliados podrán obtener descuentos en las siguientes categorías: Servicios, Vida Saludable, Educación y Recreación.

Además, ofrecemos una experiencia en las compras y servicios que pueden utilizar en su vida diaria. Mediante esta iniciativa, buscamos consolidar la lealtad de nuestros afiliados, ofreciéndoles un valor agregado que se traduzca en una mayor satisfacción y fidelización a nuestra marca.

Últimas Alianzas

- Viva Dominicana
- Universidad Ince
- Hoteles Hodelpa
- Óptica Lopez
- Academia de Anna Pavlova
- Bávaro Adventure Park
- Curatech
- Daycel Peluquería
- Fertilam Fertility Center
- Joyería HC Exclusive
- Orange Fitness
- Imágenes Diagnosticas de la Mujer
- HX Exclusive
- Cecamb
- Autocare

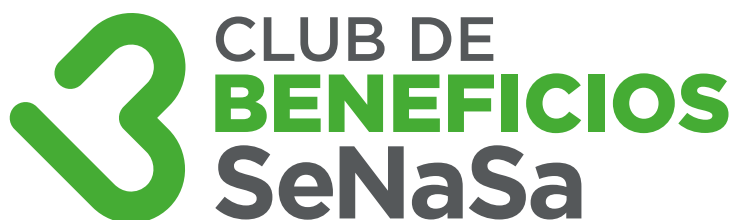


Beneficios para los usuarios del **Club de Beneficios SeNaSa**

EMPRESA	CATEGORIAS	DESCUENTO	
HODELPA	Recreación	10%	de descuento en la tarifa pública de las habitaciones al momento de realizar las reservas por los canales directos de los hoteles, Hodelpa Garden Court, Centro Plaza Hodelpa, Hodelpa Garden Suites, Emotions By Hodelpa Puerto Plata, Emotions By Hodelpa Juan Dolio, Hodelpa Caribe Colonial, Hodelpa Nicola de Ovando y Novus Plaza Hodelpa.
ÓPTICA LOPEZ	Servicios	GRATIS	Examen de la vista gratis
		25%	de descuento en monturas y lentes
		15%	de descuento en monturas de diseñador y monturas de sol
OFERTA REGIMEN CONTRIBUTIVO:			
VIVA	VIVA	15%	de descuento en los planes MIFI Hogar y planes Infinito (primeros 4 planes)
		10%	de descuento en los planes L, XL, XXL
OFERTA REGIMEN SUBSIDIADO:			
VIVA	VIVA		Plan de 14GB y minutos ilimitados dentro de la red Viva por tan solo RD\$360 (incluye impuestos).
DAYCEL PELUQUERIA	Servicios	15%	de descuento en todos los servicios
		10%	de descuento en ventas de productos de pelo
UNIVERSIDAD INCE	Educación	50%	de descuento en las carreras: Agrimensura, Arquitectura, Administración de Empresas, Mercadeo, Contabilidad, Derecho e Ingeniería Civil. (Estudiantes de nuevo ingreso)

EMPRESA	CATEGORIAS	DESCUENTO	
FERTILAM FERTILITY CENTER	Vida Saludable	10%	de descuento en tratamientos de inseminación artificial, fertilización in vitro e ICSI.
			de descuento en nuestro Pack Diagnóstico
		15%	de descuento en la congelación de células para preservación de la fertilidad. Casos Oncológicos.
			de descuento en la primera consulta de fertilidad
		GRATIS	Primera Consulta de Orientación
HC EXCLUSIVE	Servicios	15%	de descuento en pagos en efectivo en toda la mercancía
		5%	de descuento en pagos con tarjeta de crédito en toda la mercancía
CECAMB	Vida Saludable	50%	de descuento en el copago de los procedimientos quirúrgicos.
		30%	de descuento en el copago de las consultas.
		25%	de descuento en el copago de las vacunas.
ORANGE THEORY FITNESS	Vida Saludable		TARIFAS PREFERENCIALES:
			Paquete Premier: Clases ilimitadas por USD\$ 129
			Paquete Elite: 8 clases al mes por USD\$ 89
			Paquete Basic: 4 clases al mes por USD\$ 59
IDEM	Vida Saludable	8%	de descuento en el copago de sus servicios
			* No aplica para biopsia, patologías, marcajes, clips y consultas

EMPRESA	CATEGORIAS	DESCUENTO	
ACADEMIA DE BALLET ANNA PAVLOVA	Vida Saludable	15%	de descuento en:
			Clases 2 veces a la semana
			Clases 1 día a la semana
			Clases sábados
			Costo Inscripción, una vez al año
BAVARO ADVENTURE PARK	Recreación	35%	de descuento en las siguientes actividades:
			Tour de Buggy Vip o Polaris Vip.
			Tour de Zip Line Mega Splash.
			Tour de Caballos Vip.
			Tour de Splash Of Emotions.
AUTOCARE	Servicios	8%	de descuento en los servicios:
			Lavado de vehículos
			Tratamiento de piel,
			Revitalización de pintura,
			Tratamiento de tableros,
			Lavado de interior de vehículo,
			Lavado de motor, etc.





Sé parte del **Club de Beneficios SeNaSa** y disfruta los descuentos

Te brindamos la experiencia que suma soluciones, comodidad y ventajas a tu vida y los tuyos.

Con grandes descuentos en: **vida saludable**, **servicios**, **recreación** y **educación**.

Solo aplica para el **Régimen Contributivo**.

[Clic aquí](#)
para más información

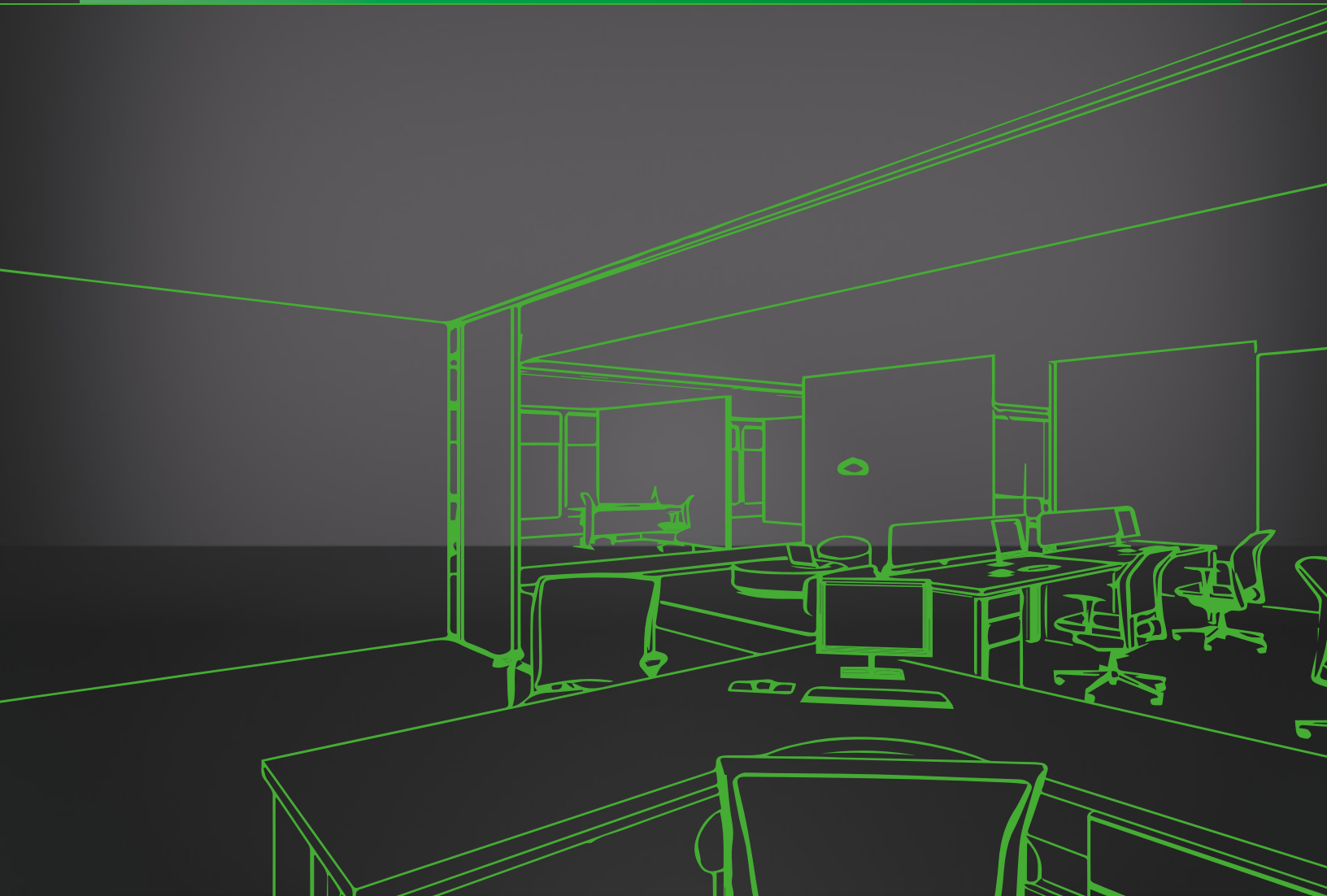


Descubre nuestras **Alianzas Universitarias** en el **Club de Beneficios SeNaSa**

Perfectas para ti y tus hijos en su camino hacia el éxito académico



Inauguración Nuevas Oficinas



Inauguración de Nuevas Oficinas

Jarabacoa y Azua

Dando continuidad a nuestro plan de expansión que busca acercar los servicios de salud a nuestra población afiliada, fueron inauguradas de manera simultánea dos oficinas satélite ubicadas en Jarabacoa y en Azua, las cuales tienen como meta principal continuar dando respuestas a las necesidades de los afiliados residentes en ambas demarcaciones, sin tener que trasladarse a otro municipio.





San Juan, Puerto Rico

De igual manera fue inaugurada una nueva oficina en el extranjero para continuar acercando nuestros servicios a los dominicanos en el exterior, esta vez en la ciudad de San Juan, Puerto Rico.



Crecimiento **Cartera de Afiliados**



Cartera Actual del SeNaSa

SeNaSa cuenta con una cartera de afiliados de 7,776,366 ciudadanos dominicanos (as) activos, recibiendo servicios de salud con la más alta calidad mediante una cultura de excelencia y con una estructurada red de clínicas, médicos independientes y hospitales en todo territorio nacional.

Régimen Subsidiado

En cuanto a los afiliados al Régimen Subsidiado SeNaSa cuenta en su registro de base de datos un total de 5,777,744 afiliados activos recibiendo los servicios de salud en la red pública conforme al plan de servicios de salud.

Régimen/ Plan	Total de Cartera
Régimen Subsidiado	5,777,744
Régimen Contributivo	1,666,236
Planes Complementarios	209,868
Planes Voluntarios	18,868
Plan de Pensionados y Jubilados	103,650

Fuente: Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, junio 2024

Durante este 4to. año de gestión, hemos mantenido la cobertura de afiliación al Régimen Subsidiado, impactando a la población objetiva, de manera positiva con un aumento en la cobertura de salud en el referido régimen.

Durante este último año SeNaSa continúa trabajando para el mantenimiento de la cartera a través de cierre de brechas en escenarios priorizados, debido al nivel de avance en la protección en salud de la población objetiva.

Dentro de nuestras estrategias para este año continuamos priorizando la de captación de menores de edad, los cuales se realizan con la colaboración de las escuelas públicas del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD) y el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI). Otro mecanismo es la captura de dependientes por mediación de las Unidades de Atención Primaria (UNAP) y Asociaciones sin fines de lucro (ASFL).

Así mismo, SeNaSa ha realizado registros de ciudadanos con estado pérdida de empleo cumpliendo con lo establecido en la resolución 513, emitida por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).



Régimen Contributivo y Planes Complementarios

A la fecha contamos con un total de cartera general de 1,666,236 afiliados al Régimen Contributivo activos con servicios. Esta cartera se encuentra dividida en 51% son personas del sexo femenino y el 49% masculino.

De las 17 Administradora de Riesgos de Salud (ARS), SeNaSa ocupa la primera posición del mercado con un 35.78%. Estos ciudadanos tienen el beneficio de recibir servicios médicos en una amplia red compuesta de más 9 mil prestadores de servicios de salud privado a nivel nacional contratados por el SeNaSa cuya red de prestadores se encuentra integrada por médicos y centros privados 24 horas al día los 7 días de la semana.

Dentro de la institución contamos con Planes Alternativos de Salud para beneficio de nuestra población afiliada al Régimen Contributivo. Estos planes incluyen hasta 796 procedimientos adicionales al Plan Básico de salud, coberturas 100% en servicios hospitalarios, beneficios opcionales de medicamentos ambulatorios, odontología, últimos gastos, ambulancia aérea y terrestre.

Al corte de junio del 2024 contamos con una cartera de 209,214 afiliados, logrando un incremento porcentual de un 12% respecto al cierre de diciembre del 2023, esto equivale a 26,033 nuevos afiliados.



Plan de Pensionados y Jubilados

SeNaSa cuenta con una cartera de 103,650 ciudadanos que poseen el Plan de Pensionados y Jubilados, la cual se encuentra distribuida de la siguiente manera. Este plan ha sido creado para garantizar la cobertura de salud de los Pensionados y Jubilados que reciben sus retribuciones a través de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, dependencia adscrita al Ministerio de Hacienda.

Los afiliados a este plan cuentan con una red de prestadores médicos de prestigio, médicos especialistas, centro de imagen diagnóstica, farmacias y laboratorios a nivel nacional.

Esta cartera se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Descripción de los Planes	Cantidad
Policía Nacional	30,658
Ministerio de Defensa	27,824
Pensionados y Jubilados (decreto 18-19)	26,253
Salud Segura	7,339
Ministerio de Hacienda	6,628
Sector Salud	4,948
Total general	103,650

De acuerdo con las proyecciones realizadas por SeNaSa, esta cartera se ha mantenido dentro de las programaciones y disposiciones emitidas por el gobierno dominicano, logrando un nivel de ejecución de un 100%.

Nos mantenemos comprometidos en llevar información y educación a nuestros afiliados, en este caso a nuestra cartera de Pensionados y Jubilados, en cumplimiento con la ley 87-01.

Resultados de las jornadas realizadas desde mediados del 2023 y mayo del 2024

Año	Jornadas realizadas	Cartas impresas	Carnet impreso
2023	1,073	10,815	204,598
2024	448	0	115,851
Total	1,521	10,815	320,449

Fuente: Reporte de jornadas realizadas.



Plan Larimar SeNaSa en el exterior

A partir del año 2022 SeNaSa inició el proceso de apertura de oficinas ubicadas en el exterior para dominicanos radicados en el extranjero que desean optar por el Plan Larimar, con el objetivo de que puedan tener acceso a los servicios que ofrece SeNaSa cuando se encuentren en territorio dominicano.

Crecimiento de la cartera del Plan Larimar para dominicanos en el exterior

Oficina	2023	2024	Total general
Oficina Boston	43	106	149
Oficina Florida	474	192	666
Oficina Lawrence	16	33	49
Oficina New Jersey	808	410	1215
Oficina Nueva York	1,183	362	1545
Oficina Pennsylvania	553	334	887
Oficina Puerto Rico	-	23	23
Total general	3,077	1,460	4,537

El Plan Larimar exterior pasó de 3,077 en diciembre 2023 a 4,537 en mayo 2024, para un incremento de 1,460 afiliados suscriptos.

Iniciativas de Apoyo en **Estrategias Comerciales**



Cartera Actual SeNaSa

Encuentros con Gestores de Recursos Humanos y promotores

Como parte de las estrategias comerciales, hemos planificado y ejecutado distintas acciones que impulsan el crecimiento de nuestra cartera de afiliados a este régimen, logrando así llevar mayores coberturas y mejores beneficios a los afiliados.

De igual manera como parte de estas estrategias realizamos acompañamiento a las distintas regionales en acercamientos con clientes potenciales con la finalidad de incrementar nuestra cartera del Régimen Contributivo, así como el incremento de la contratación de Planes Complementarios. Con la inclusión de estos planes dentro de las carteras contratadas los ciudadanos disfrutan de una amplia cobertura que ofrecen los planes SeNaSa Especial, SeNaSa Avanzado, SeNaSa Máximo y SeNaSa Premium.

Estos encuentros con aliados estratégicos tanto de empresas privadas como instituciones gubernamentales afiliados al SeNaSa contribuyen de manera directa al fortalecimiento institucional, afianzando las relaciones comerciales a la vez que informamos de las novedades institucionales.





Acompañamiento a las oficinas regionales en los encuentros realizados con los Gestores de Recursos humanos ubicados en su demarcación.







Programas de **Promoción**
de Salud y **Prevención** de
Enfermedades (**PyP**)



Servicios de Salud

Programas de Promoción de salud y Prevención de enfermedades (P&P) del Régimen Subsidiado

Estrategia de los círculos Comunitarios de Salud

Hemos dado continuidad a la estrategia de seguimiento a afiliados con patologías crónicas no transmisibles, con énfasis en Hipertensión y Diabetes, a través de los Círculos Comunitarios de Salud (CCS), la cual es parte de la implementación de un nuevo modelo de gestión del riesgo en salud, con enfoque preventivo.

Los CCS fueron introducidos en las Metas Presidenciales del año 2017, con una meta establecida de incorporación de 400,000 afiliados con diagnósticos de hipertensión y diabetes, así como con factores de riesgo. Desde el inicio del programa hasta de mayo 2024 se han incorporado a CCS un total de 1,859,838 afiliados del Régimen Subsidiado, de los cuales el 60% son hipertensos, el 10% diabéticos y el 30% son hipertensos y diabéticos. La incorporación de afiliados al CCS durante el periodo enero-mayo 2024, ha sido de 98,871.

Programa SeNaSa Cuida de Ti (SCDT)

Este programa se viene llevando a cabo desde febrero 2018, en coordinación con el Servicio Nacional de Salud, con la finalidad de mejorar la protección social y calidad de vida del adulto mayor dominicano.

El Programa SCDT fue introducido en las Metas Presidenciales del año 2018, con una meta establecida de incorporación de 387,000 adultos mayores.

Desde agosto de 2020 a mayo 2024 se han incorporado 271,217 adultos mayores, a quienes se le han garantizado atenciones personalizadas, basadas en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, como parte integral a programas de políticas públicas sociales, así como evaluaciones medicas de las distintas especialidades (tales como Geriatria, Psiquiatria, Fisiatria, Odontologia), además de visitas domiciliarias, con el fin de contribuir al bienestar, evitar discapacidad y mejorar la calidad de vida.



Programas de Promoción y Prevención de la enfermedad del Régimen Contributivo

Programa SeNaSa Contigo

En dicho programa priorizamos la detección oportuna, tratamiento eficaz y seguimiento riguroso de pacientes con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus, en el entendido de que estas son dos patologías que afectan considerablemente nuestra población.

De igual forma dentro de SeNaSa Contigo, asistimos a las afiliadas embarazadas, a las que les garantizamos el seguimiento de ginecobstetricia durante las 38-40 semanas, de acuerdo con las guías y protocolos de atención a embarazos, otorgando los suplementos vitamínicos correspondientes con cobertura en un 100%.

Para los servicios del programa, asumimos el copago en las consultas médicas especializadas, laboratorios clínicos y medios diagnósticos. Respecto a los medicamentos de uso continuo correspondientes a los programas de hipertensión y diabetes, los mismo tienen cobertura total, sin afectar el disponible anual del afiliado, lo que repercute positivamente en la reducción del gasto del bolsillo de estos.

Desde agosto 2020 a mayo 2024 hemos incorporado al programa un total de 35,872 afiliados, de los cuales el 84% pertenecen al régimen contributivo y el 16% corresponden al plan de pensionados y jubilados. Del total de incorporados en programas PyP tenemos el 60% hipertensos, un 30% hipertensos y diabéticos, 5% diabéticos y 5% embarazadas. Del total de embarazadas, 5 presentaron hipertensión durante su embarazo y una presentó diabetes mellitus.

Durante el periodo enero - mayo 2024 fueron incorporado 6,600 afiliados. Actualmente contamos con una red de que incluye 63 centros, distribuidos a nivel nacional lo cual demuestra nuestro compromiso de estar más cerca de la población más vulnerable. En dichos centros garantizamos los servicios del primer nivel de atención, así como los programas de PyP.

Jornadas de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad del Régimen Contributivo

Las jornadas de salud en promoción y prevención corresponden a una actividad que facilita el acceso a los servicios de salud individuales y colectivos, mediante el acercamiento de estos a las entidades que las requieren. Nos apoyamos en las jornadas para instruir a los afiliados sobre cómo llevar el control sobre su salud a través de hábitos saludables, de igual forma es un medio de detección y prevención de enfermedades.

De enero a septiembre de 2023 se impartieron 81 charlas y se realizaron 273 jornadas de salud en distintas empresas, impactando 10,608 afiliados.

De las jornadas realizadas, 65 fueron para la prevención de riesgos cardiovasculares, 56 para prevención de diabetes mellitus, 40 oftalmológicas, 52 odontológicas, 5 jornadas de sonomamografía, 12 para la toma de muestra de PSA, 30 para la toma de muestra de perfil lipídico, 8 para la toma de muestras de PAP y 5 jornadas pediátricas.

Tan solo a las jornadas, asistieron 3,170 personas de las cuales 703 resultaron con alteraciones en sus resultados. Las alteraciones que más se presentan son un índice de masa corporal en obesidad, índice de masa corporal en bajo peso, niveles de tensión arterial elevados, alteraciones en el PAP, mama quística, PSA elevado y niveles de colesterol elevado. Un total de 139 empresas fueron beneficiadas con charlas y jornadas durante los meses de enero a septiembre.

Para la realización de las jornadas y charlas se hizo una inversión de más de 4 millones de pesos, para garantizar la salud de los afiliados.





Programa Nutrisalud SeNaSa

Es un programa basado en el uso sistemático de técnicas de medición antropométricas, permitiendo así establecer diagnósticos oportunos y pertinentes, integrando acciones correctivas para motivar el desarrollo de conductas y hábitos saludables en la alimentación y condiciones físicas, acompañado de complementación de micronutrientes esenciales, a través de los servicios de consulta médica, valoración nutricional, entrega de suplemento nutricional, promoción y educación en salud, con énfasis en estilos de vida saludable y seguimiento médico mediante APP nutricional.



El objetivo de Nutrisalud es contribuir con el desarrollo cognitivo y físico de los niños en edad escolar (de 5 a 15 años) para su óptimo desempeño en la sociedad, detectando y deteniendo retraso en el crecimiento, retrasos cognitivos y problemas de visión y concentración, así como a la reducción de las tasas de morbilidad y mortalidad en la población adulta entre los 35 y 64 años priorizada en referencia a las Enfermedades Crónicas No Transmisibles.

Desde que inició el programa hasta octubre 2023 SeNaSa ha realizado 1,119,7210 evaluaciones alcanzado a 365,00 afiliados en edades de 5 a 15 y de 35 a 64 años. Del total de afiliados beneficiados, el 68.7% se realizaron dos o más evaluaciones, acorde a los requerimientos por la condición y evolución de su salud.

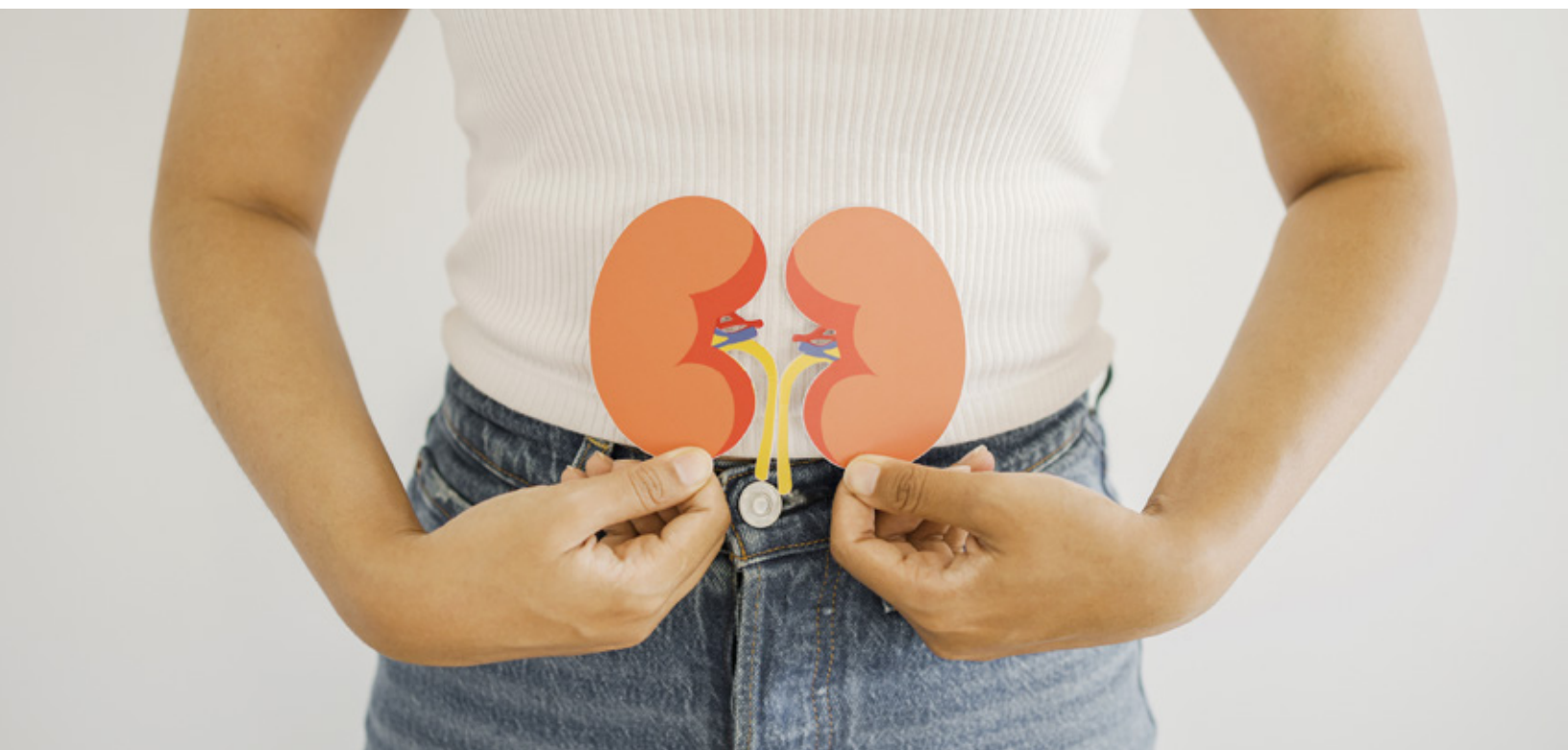


Programa de seguimiento a Nefropatía

El programa está enfocado en vigilar las variables clínicas de los afiliados del Régimen Subsidiado con Hipertensión Arterial y la Diabetes que estén inscritos en los Círculos Comunitarios de la Salud (CCS) con factores de riesgo que pudieran avanzar a daño renal, así como monitorear las atenciones clínicas a los afiliados en las unidades de Hemodiálisis.

Dentro de los componentes fundamentales podemos citar: Educación y Comunicación (IEC), insumos y medicamentos a los afiliados, y gestión de servicios integrales (confección de fistulas arteriovenosas, estudios de imágenes, realización de laboratorios, reubicación de afiliados en unidades de diálisis).

A diciembre 2023 hemos identificado 2,869 afiliados entre hipertensos y diabéticos para el seguimiento de su enfermedad crónica y prevención de complicaciones. En servicio de Hemodiálisis tenemos 2,666 afiliados, de los cuales al 37% poseen fistula como acceso vascular y el 63% tienen algún tipo de catéter.



Gestión de Servicios a usuarios y prestadores



Gestión de Servicio a Usuarios y Prestadores

Para el periodo enero-mayo 2024, los usuarios de SeNaSa que han sido atendidos de forma presencial en nuestros Centros de Servicios a Usuario a nivel nacional y Centro de Servicios de atención al prestador suman un total de 375,280 usuarios.

Entre los servicios más demandados por los usuarios está: autorizaciones de servicios con un total de 70,647; para los servicios al prestador el más demandado fue entrega de facturas de menos de 5 NCF con 11,999.

En comparación con el mismo periodo del año 2023, se evidencia un aumento de usuarios atendidos en nuestros centros de servicios a nivel nacional de un 4%.

Gestión de citas

En este periodo fueron programadas un total de 88 citas a través de nuestra página web, o nuestro centro de llamadas; respecto al periodo anterior del año pasado, hubo un aumento de un 363%, apenas el año pasado sólo fueron realizadas 19 citas.

El principal servicio solicitado por esta vía es la afiliación de dependientes del régimen contributivo, seguido de afiliación de titulares.



375,280

total nuevos usuarios

Resultados de encuestas post - servicio

• Servicios al usuario

Desde el SeNaSa trabajamos para garantizar la satisfacción de nuestros grupos de interés como lo demuestran la encuesta de Post-Servicio realizada, de un total de 3,673 usuarios encuestados luego de finalizado el servicio en nuestros Centros de Servicios a Usuarios, el 65% (2,371) dijo estar muy satisfecho con el servicio recibido, el 35% (1,289) dijo estar satisfecho y el restante 0.4% (13) dijo estar insatisfecho con el servicio brindado en el centro de servicios a usuarios. La mayor cantidad de usuarios encuestados pertenece al régimen contributivo (53%), seguido del régimen subsidiado con un 20%.

• Servicios al prestador

De un total de 368 usuarios encuestados luego de finalizado el servicio en nuestros Centro de Servicios al Prestador, el 93% (342) dijo estar muy satisfecho del servicio recibido, el 7% (24) dijo estar satisfecho y el restante 1% (2) dijo encontrarse muy insatisfecho.

• Centro de Llamadas

Para el periodo enero-mayo 2024 fueron recibidas en los centros de llamadas de servicios al usuario y prestador, un total de 213,708 llamadas, de las cuales fueron respondidas por un agente de servicios un total de 200,565 llamadas, para un 94% de llamadas contestadas.

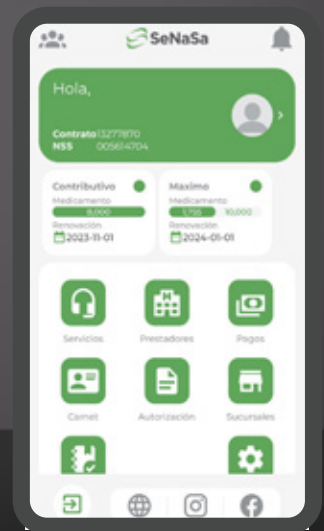
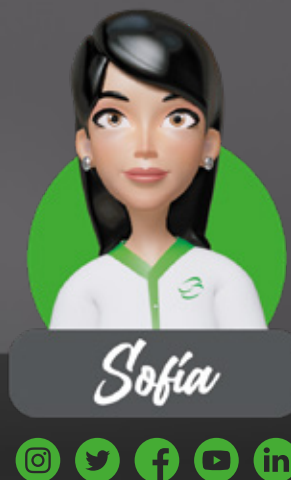
Evidenciamos un aumento de un 20% en las llamadas recibidas, en comparación con el año 2023, en virtud de que se recibieron 35,276 más llamadas con respecto al año anterior.



Entre los servicios más demandados en el Centro de Llamadas de Servicios a Usuarios están las consultas de estatus de afiliación, consultas de cobertura, y estatus de solicitud de salud. Para el Centro de Llamadas de Servicios al Prestador, lo más demandado es, consultas de pago, informaciones generales ATP y consultas de autorizaciones otorgadas. A continuación, presentamos el detalle de los 5 principales servicios demandados de este periodo para cada centro de llamadas.



Servicios Canales Alternos



APP SeNaSa

En cuanto a las descargas, en este periodo se registraron un total de 74,998, siendo las de Android las más altas con 42,550 y para iPhone 32,448. Con respecto al año 2023, se evidencia un aumento de un 83% en el número de descargas en este año.

Para este periodo, 6,900 personas hicieron uso del APP, generando con esto un total de 15,534 requerimientos a través de esta vía.

-  Coberturas
-  Listado de Prestadores
-  Pagos
-  Autorizaciones
-  Sucursales
-  Servicios
-  Carnet



Redes sociales

A través de nuestras redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter) nuestros usuarios se contactaron con ARS-SeNaSa, generando un total de 15,769 interacciones. En comparación al año 2023, hubo una disminución de un 14% de interacciones ya que para el 2023 las interacciones a través de las redes ascendieron a 18,287.

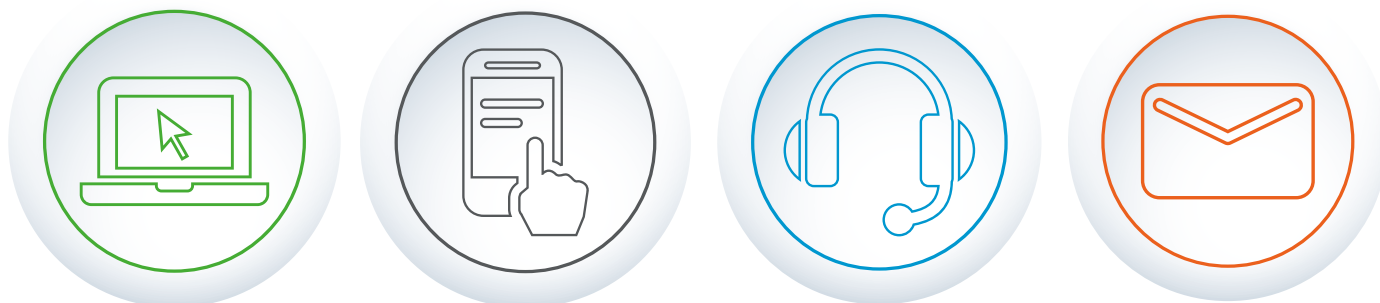


Canales Alternos de servicios

Desde el lanzamiento de nuestros nuevos canales alternos y con el objetivo de dirigirnos hacia la digitalización a través del uso de la Inteligencia Artificial, estamos brindando facilidades a nuestros afiliados, donde les acercamos nuestros servicios 24h/7días a la semana.

Gestión a través de correos electrónicos

A través de los correos que se encuentra registrados en nuestra página institucional se han recibido en el periodo enero-mayo 2024 un total de 19,426 interacciones.



Chatbot Sofía

A través de este canal de servicios, en el periodo enero-mayo 2024, se han realizado un total de 98,142 gestiones, de los cuales 29,680 fueron conversaciones con un representante de servicios y 68,732 interacciones con asistencias brindadas directamente por el Chatbot, sin la intervención de una persona.

Según la vía, nuestros usuarios han interactuado con Sofía a través de la web unas 79,895 y por WhatsApp 18,517.

La asistencia de Chatbot Sofía representan un 14% de los servicios brindados a nuestros afiliados, con un total de 98,142 interacciones, esto al compararlos con el total de requerimientos generados en este periodo.

De los requerimientos que se gestionan vía los canales alternos, en un 52% corresponden a consultas y en un 48% a solicitudes, siendo Chatbot y las redes sociales la principal vía donde se realizan consulta, y el APP y correo electrónico por donde se gestionan solicitudes.

Entre los servicios más demandados, corresponden a información de estatus de afiliación, seguido de estatus de solicitud de salud, solicitud de impresión de carta, solicitud de afiliación de dependientes, impresión de carné, entre otros; ver más detalle en el gráfico más abajo.

98,142
interacciones



Gestión de requerimientos Servicios al prestador

En cuanto a la gestión de servicios al prestador, en este periodo se generaron un total de 53,875 requerimientos, siendo las consultas la de mayor demanda con 35,452 (66%), seguido de las solicitudes, con 14,768 (27%) y las quejas fueron 3,655 (7%).

De acuerdo con la procedencia, el mayor número de requerimientos de prestadores realizó a través del centro de llamadas, con 53% de los requerimientos registrados, seguido correo electrónico con 30% y la visita al área con el 14% de los requerimientos registrados y gestionados de los prestadores.

De los requerimientos que se están gestionando vía correo electrónico, en un 50% corresponden a solicitudes y en un 43% a consultas.

Entre los servicios más demandados, los subtipos requerimientos que tienen más incidencia corresponde a consulta de pagos, información general de ATP, información general salud, solicitud de carta de retención, consulta de autorización otorgada.



Utiliza tu **Carnet Digital SeNaSa**

Si estás afiliado con nosotros, ya puedes tener siempre contigo el **Carnet Digital** y presentarlo en tu red de prestadores correspondiente.



Puedes:

- ✓ Compartir en WhatsApp
- ✓ Correo
- ✓ Cargar en la nube
- ✓ Imprimir o compartir en otras App

Descarga la App SeNaSa en:



Imprime tu **Carta de Afiliación**

Si perteneces al Régimen Subsidiado puedes entrar a nuestra página web.

arssenasa.gob.do

Siguiendo estos pasos:

- 1 Servicios
- 2 Servicios Régimen Subsidiado
- 3 Impresión Carta de Afiliación



Certificaciones y **Recertificaciones**



Certificaciones y Recertificaciones

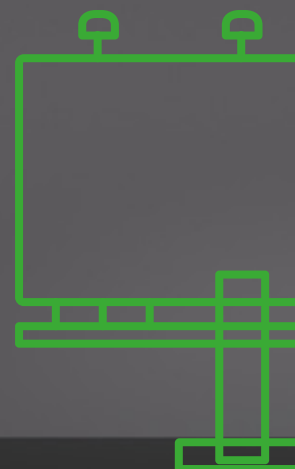
Hemos mantenido nuestros niveles y estándares de calidad en este año, gestionando de manera satisfactoria todos nuestros procesos, lo que nos ha llevado a mantener nuestras certificaciones y aplicando a nuevas demostrando el compromiso como institución de excelencia.

Durante este año nos recertificamos en las siguientes normas

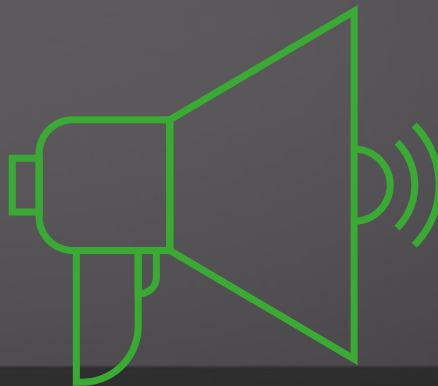
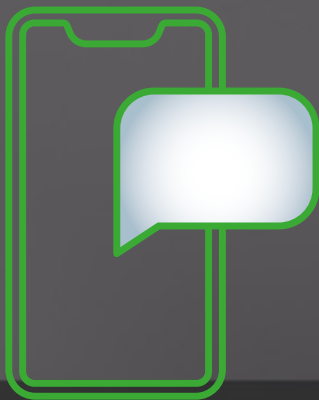
- Recertificación en la norma ISO 37001 la cual forma parte de la lucha anticorrupción que desarrolla el Gobierno Dominicano.
- Recertificación en la norma ISO 9001-2015, de gestión de la Calidad.
- Certificado NORTIC A2: Norma para el Desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano.
- Certificado NORTIC A3: Norma para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.
- Certificado NORTIC A4: Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Estado Dominicano.
- Certificado NORTIC B2 - 2018: norma sobre la Accesibilidad web del Estado Dominicano.
- Certificación en el Sistema de Gestión de Compliance bajo los lineamientos de la Norma ISO 37301:2021.
- SeNaSa es galardonada con plata por FUNDIBEQ como colaboradores directos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- En Responsabilidad Social logramos la certificación Oro 3R: reducir, reutilizar y reciclar.

2023-2024





Comunicación Efectiva con Nuestros Usuarios



Comunicación Efectiva con Nuestros Usuarios

Prensa y Relaciones Públicas

Este cuarto año de gestión continuamos dando apoyo a la estrategia institucional y de relacionamiento con los distintos medios de comunicación con el objetivo de consolidar las relaciones entre SeNaSa y nuestros grupos de interés a nivel comunicacional.

Planificamos estrategias que apoyan el posicionamiento de la marca y garantizando una comunicación y difusión de las informaciones relevantes de la institución.

Como parte de las estrategias ejecutadas realizamos una alianza estratégica junto al COE para la difusión y orientación de las acciones de prevención Semana Santa 2024 con el objetivo principal de llevar orientación a la población general sobre la importancia de la prevención de accidentes. Realización de charla sobre bienestar y salud financiera a los principales periodistas de salud.

Participación de nuestro director en LA semanal con la prensa donde se destacó el impacto y alcance de SeNaSa en el exterior.

Apoyando las acciones estratégicas trabajamos y difundimos 8 notas de prensa en medios de comunicación a nivel nacional, a través de las cuales compartimos temas de interés a la Población Dominicana, importantes informaciones de interés a nuestra población afiliada, así como novedades en las coberturas a nuestros afiliados.

Durante este último año hemos mantenido un importante posicionamiento en los medios de comunicación, alcanzando un 99.82% de visibilidad positiva en medios.





Crecimiento de la Comunidad Digital

Alineados a la estrategia de comunicación hemos mantenido una comunidad de seguidores fidelizada y presentando un importante crecimiento. En la actualidad contamos con **898,526 seguidores en nuestras Redes Sociales**, hemos realizado 831 publicaciones y un engagement institucional acumulado de 105.43.



Adicional hemos desarrollado el Landing Pages Club de Beneficios, la creación de Gifts para las diferentes acciones institucionales (Canales alternos, Club de beneficios, Aniversario) y hemos aumentado el % de respuesta a los requerimientos vía redes sociales.

Obtuvimos un 100 en el renglón de E-participación en el índice del sisticge, formando parte del logro de obtener la posición No. 5 en este índice.

Certificaciones y recertificaciones, premios y Recertificación **Nortica E-1 Gestión de Redes sociales**. En cuanto a las visitas a la página web, durante este último año recibimos 844,533 visitas.

Acciones que apoyan el posicionamiento institucional

Producto de las acciones conjuntas desde la Gerencia de Comunicación y Mercadeo hemos realizado acciones que contribuyen al posicionamiento institucional como son:

- Entrega de canastas a los primeros recién nacidos del 2024.
- Recibimiento de certificación oro en sostenibilidad 3RS.
- Entrega de carnets a madres primeros bebés recién nacidos 2024.
- Firma de acuerdo Régimen subsidiado SUPÉRATE.
- Refrescamiento del Club de beneficios SeNaSa
- Patrocinio Torneo de Golf Hogar del Niño
- Campaña prevención Semana santa SeNaSa 2024.
- Alianza estratégica junto al COE para la difusión y orientación de las acciones de prevención Semana Santa 2024.
- Visita en la institución del niño Maykel de Jesus Martinez luego de prótesis donada.
- Apertura Programa Creciendo en salud 2024.
- Patrocinio de la caminata “Dale color a mi vida” de la fundación manos unidas por autismo como parte de las acciones de RSI.
- Alianza Junto al MISPAS para la realización de jornada de prevención contra el dengue.

- Charla sobre bienestar y salud financiera a los principales periodistas de salud.
- Firma de acuerdo con la fundación Yo también puedo, con el objetivo de apadrinar el programa de estimulación temprana a los niños con diversidad funcional que tiene esta fundación.
- Participación de nuestro director en LA semanal con la prensa donde se destacó el impacto y alcance de SeNaSa en el exterior.
- Comunicación de la primera prueba de continuidad del negocio, donde realizamos el primer ejercicio de continuidad del negocio, poniendo en práctica nuestro plan de crisis de continuidad de Negocio, esta acción es una medida que garantiza una medida de la calidad y operatividad de nuestros servicios.
- Apertura de la oficina SeNaSa en el exterior Puerto Rico, como parte del plan de expansión de la marca SeNaSa en el exterior.
- Lanzamiento de la iniciativa “Bienestar y Salud”, donde estaremos trabajando diferentes iniciativas con nuestros grupos de interés.
- Acuerdo con la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESTT), con el objetivo de desarrollar programas y actividades conjuntas con la intención de fomentar acciones de orientación a la ciudadanía sobre las problemáticas de los accidentes de tránsito y el cumplimiento de las normas establecidas en la ley 62-27, realizar charlas y jornadas de educación vial, brindar logística para promover la educación vial a través de los medios de comunicación y materiales POP.
- Relanzamiento del voluntariado SeNaSa impulsa, con el objetivo de alinear las acciones de objetivo de desarrollo sostenible y estrategias institucionales.



Iniciativas y campañas de Mercadeo

De igual manera dando continuidad al plan estratégico y de posicionamiento de la Gerencia de Comunicación y Mercadeo, hemos desarrollado distintas campañas que apoyan el posicionamiento de la marca, así como acciones en apoyo a distintas áreas de la institución.

● Apoyo a la gerencia de Afiliación y Comercial

Reforzamiento y comunicación a los afiliados con hijos que alcanzaron o están a punto de ser mayores de edad, para captarlos e incluirlos sin costo adicional en su núcleo familiar para garantizar la continuidad de la cobertura.



Requisitos para solicitudes de afiliación

Solo el titular del seguro puede realizar solicitudes de afiliación

Hijos
Dependientes Menores de edad

- Acta de nacimiento con número único de identidad

De 18 hasta cumplir los 21 años

- Acta de nacimiento del dependiente
- Cédula dependiente
- Constancia de estudio del periodo actual

21 años de edad o más

- Acta de nacimiento del dependiente
- Cédula dependiente

Hijastros/as

- Acta de nacimiento con número único de identidad
- Cédula del titular y el conyuge

Nota: Para la afiliación de hijastros/as el padre o la madre debe estar incluido en el núcleo familiar asegurado.

Dependientes mayores de edad que viven con discapacidad y no estudian ni trabajan:

- Certificación de discapacidad por parte del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) o de su especialista
- Acta de nacimiento y cédula del dependiente

Dependientes menores guarda custodia

- Cédula del titular
- Acta de nacimiento con número único de identidad
- Sentencia completa por parte del tribunal de niños, niñas y adolescentes

Esposa o esposo

- Acta de matrimonio o certificado de unión libre legalizado
- Cédula dependiente

Suegros/as

- Acta de nacimiento de espos/a o conyuge
- Cédula titular
- Cédula del conyuge del titular
- Cédula del suegro o la suegra

Nota: para la afiliación de suegros/as el hijo de la esposa o el hijo de la esposa debe estar incluido en el núcleo familiar asegurado.

Para envío de documentos
WhatsApp:
809-284-5399





Cumple tus sueños en familia con el Régimen Contributivo SeNaSa

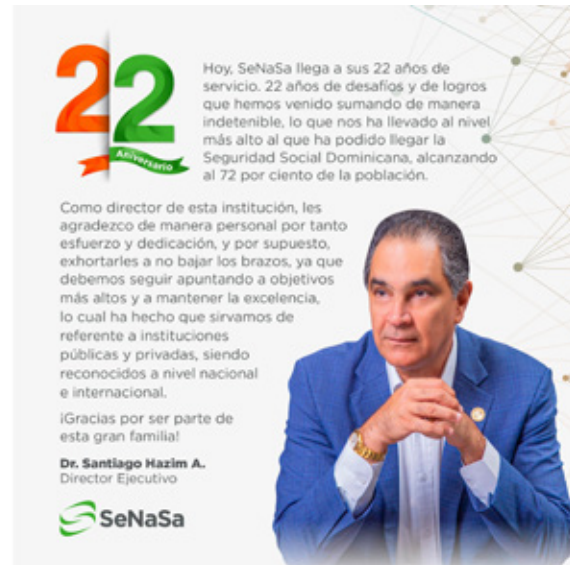



Centro de Atención al Usuario
Tels.: *737 | 809.333.3821 | 809.732.3821 | 809.701.3821
Desde el interior Tel.: 809.573.6272 (809 5 SeNaSa)

arsenasa.gob.do
@ARSSeNaSaRD

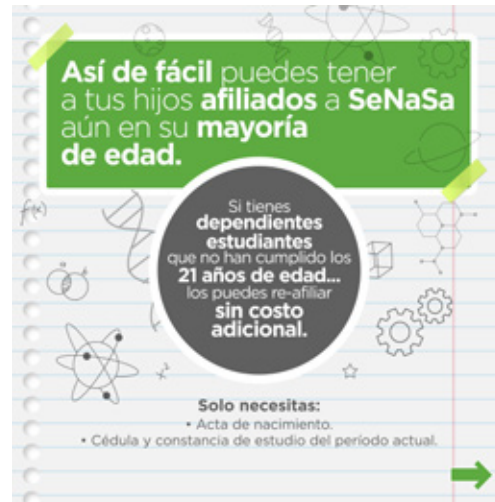
● Aniversario

Resaltar los logros de la institución, apoyar la estrategia de fortalecimiento institucional movilizandando acciones de reconocimiento y celebración en nuestros colaboradores que permitan impulsar el compromiso y sentido de pertenencia con la institución en el marco del aniversario número 21 del Seguro Nacional de Salud.



● Refrescamiento de la campaña Mayoría de edad

Reforzar la campaña para aumentar la cartera y procurar que los afiliados al cumplir la mayoría de edad no quedan fuera del sistema. Mailing a universidades, promociones internas, publicaciones en nuestras redes sociales, entre otros.



● **Campaña en Semana Santa**

Con el objetivo de concienciar a nuestra población afiliada sobre la importancia de los cuidados preventivos, educando en salud y hábitos saludables, fueron realizadas distintas charlas en colaboración con los distintos prestadores de salud.



● Ganémosle al Dengue

Nos sumamos a la campaña del Ministerio de Salud Pública “Familia Anti-Dengue”, para crear conciencia mediante distintas iniciativas que buscan impactar a todos los sectores del gran Santo Domingo. La misma tuvo como base la prevención, el control y la educación a la población en general, y de forma directa a las zonas más afectadas.





● **Prevención del Cáncer de Mama**

A través de iniciativas internas y externas, y con el objetivo de crear conciencia y educar a nuestra población femenina de la importancia del chequeo preventivo, realizamos la campaña “Un Toque de Amor” mediante la cual educamos a la población para realizarse chequeos que permitan la detección temprana de los distintos tipos de cánceres.

Dar a conocer a través de nuestros canales las cifras e informaciones relevantes del accionar de nuestra institución, así como implementar iniciativas de impacto.

Mailing y promociones internas, publicaciones en nuestras redes sociales, entre otros.

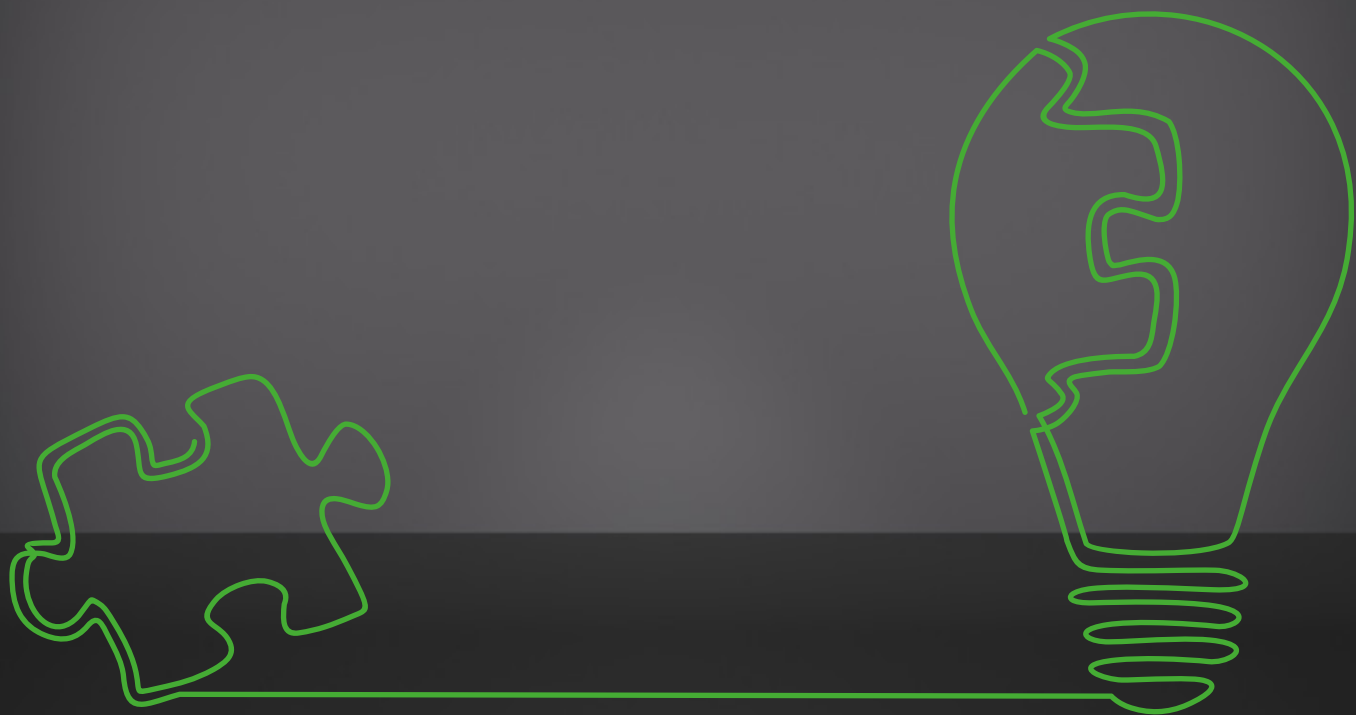
Colocar imágenes de la campaña y fotos del edificio iluminado
Campaña de concientización sobre la importancia de tomar acción para prevenir o retardar la aparición de la diabetes, cuidando tu salud con sencillos pasos.

La campaña estuvo enfocada en informar a la población sobre la importancia de la prevención, destacando tres pasos para prevenir la Diabetes: Chequéate + Contrólate + Muévete a través de Salud + Alimentación + ejercicio.

Realizamos acciones dirigidas a Jóvenes y adultos, mujeres y hombres de ambos regímenes, personas sanas, con antecedentes diabéticos y diabéticos diagnosticados.



Planificación Estratégica Institucional

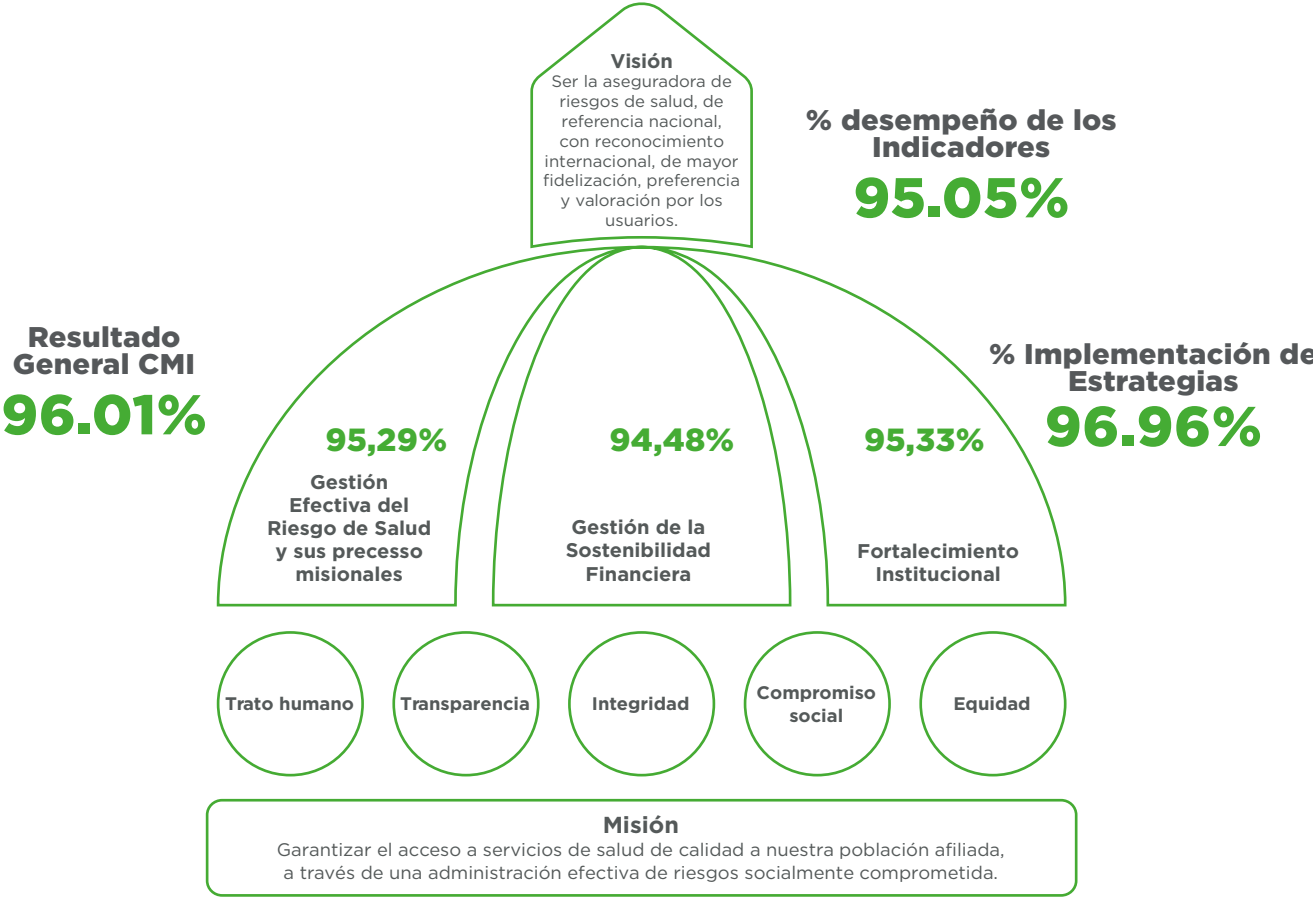


Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se elabora a partir de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), la cual a su vez se elaboró a partir de los lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales tienen una delimitación al 2030, específicamente el objetivo 3.8, sobre la universalidad del aseguramiento de la población.

Nuestro Plan Estratégico consiste en 3 Ejes Estratégicos, 10 Estrategias y 27 indicadores, a partir de los cuales se miden los resultados de los ejes estratégicos. El promedio del resultado de los dos primeros nos da el cumplimiento general del Plan Estratégico Institucional.

El Resultado General del Plan Estratégico en su última medición desde el 2021 hasta el año 2023 fue de un 96.01%, resumen a continuación:



En cuanto los Ejes Estratégicos, estos tuvieron también resultados sobresalientes; con el primero siendo la Gestión Efectiva del Riesgo en Salud y sus Procesos Misionales con un resultado de 95.29%, siguiéndole la Gestión de la Sostenibilidad Financiera con un cumplimiento de 94.48%, y, por último, el Fortalecimiento Institucional con un desempeño de 95.33%.

Está contemplado para el mes de julio de este año 2024 la Evaluación de cierre de los cuatro años del PEI 2021-2024 e inicio de elaboración del nuevo PEI 2024-2027. Esta evaluación se enfoca en evaluar los resultados obtenidos en los indicadores estratégicos, las estrategias, los ejes estratégicos, así como el resultado general obtenido.

Plan Operativo Anual (POA)

La institución elaboró un Plan Operativo Anual (POA) COSTEADO para 2024, bajo las directrices del Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SIFOMEPE) y el Manual de Planificación Estratégica y Operativa. El plan abarca a todas las gerencias y oficinas sean monitoreada.

En el caso de las Gerencias Centrales, el cumplimiento de las actividades quedó en un cumplimiento general de 94%, con la mayoría llegando o superando el 90% de cumplimiento de estas. En este caso tenemos las Gerencia de Planificación y Desarrollo, la Gerencia de Tecnología de la Información y la Oficina de Estudios Actuariales y Riesgos del Seguro, con un cumplimiento rezagado, llegando estas a un 82%, 89% y 87%, respectivamente.

Lo mismo el cumplimiento del Plan Operativo Anual (llegando a ser este de 94%), con la gran mayoría de gerencias llegando o superando el 90%.

Sin embargo, vemos que las Gerencia Comercial y de Afiliación, Gerencia Financiera y la Oficina de Estudios Actuariales, tuvieron un cumplimiento de sus actividades con 83%, 86% y 83%, respectivamente.

Para las Gerencias Regionales, tenemos que todas tienen un cumplimiento de actividades igual o por encima del 90%, exceptuando la Oficina Santo Domingo Este, con un cumplimiento de un 65%. En el caso de Plan Operativo Anual, todas tienen un cumplimiento por encima del 90%, exceptuando la Oficina Regional I y Oficina Regional II, con un cumplimiento de 86% y 89%.

Evento de cierre Semana de Evaluación Intermedia de Gestión



Gestión del Cambio

El proceso de Gestión de Cambio se ha seguido fortaleciendo a medida se expande su alcance por las incorporaciones de nuevas normas a la institución en las que se ha trabajado de forma directa creando herramientas para lograr que esos cambios que traen las normas se gestionen de forma eficaz.

Algunas de estas son: ISO 370001:2016 Antisoborno, 37301:2021 Cumplimiento Regulatorio y nuestra certificación en ISO 9001:2015, nos convoca a promover instituciones flexibles, que gestionan cambios.

En el 2023 el Seguro Nacional de Salud dio demostración de madurez institucional alcanzando un nivel de madurez aumentando de 3.1 a un 3.53, siendo el mismo resultado para el 2023 debido a la estrategia de fortalecimiento y reforzamiento de los criterios avanzados en el 2022.

Se mantiene un nivel Maduro, basados en certificación 1Change. Bajo la metodología 2ADKAR, tomando una escala de 1 al 5, donde 1 indica nivel inicial y 5 total madurez.

Conformación de la Red de Cambio y Proyectos de Transformación

La institución conformó la Red de Cambio y Proyectos de Transformación, cual tiene como objetivo agregar valor y apoyar los procesos de transformación institucional, este equipo de más de 28 lideres internos quienes fueron capacitados en los distintos procesos.

En cuanto al cumplimiento con órganos rectores hemos realizado la carga al SIGEF de la producción de las metas física del 1er y 2do trimestre 2024 con su correspondiente análisis de consistencia, en la cual se informaron nuestras priorizaciones del periodo:

- Mantener la cartera del Régimen Subsidiado enfocado en grupos priorizados.

- Aumentar la cartera del Régimen Pensionado y Jubilados de acuerdo con disposiciones del Poder Ejecutivo.
- Identificar nichos favorables para el aumento de la cartera del Régimen Contributivo.
- Fortalecer los puntos de servicio en SeNaSa Exterior
- Promover canales alternos para atención a los usuarios

Estadística Institucional

Durante enero hasta junio 2024 la gestión estadística e investigación, logró alcanzar óptimos resultados al alcanzar un índice de cumplimiento estadístico de 100, lo que demuestra una gestión efectiva orientada hacia el logro de los resultados.

La Gerencia de Planificación y Desarrollo exhibe fortalezas tales como el empoderamiento del personal con su proceso y buenas prácticas replicables para otras Instituciones del Estado.

Fueron ejecutadas las siguientes acciones:

- 1 boletín Estadístico Anual
- 2 estadística Trimestral Institucional
- 6 estadística Mensual Reutilizables
- 6 dashboard Estadística Generales Mensuales
- 6 tableros Oficinas Regionales
- 8 informe fechas conmemorativas de salud (día internacional de la mujer, del riñón, de la salud, de seguridad y salud en el trabajo, día nacional de seguridad social, día mundial de la hipertensión, de la tiroides, donante de sangre).
- 2 reportes trimestrales sobre comportamiento de accidentes de tránsito
- 15 reportes Sistema de Monitoreo de Entorno (SIMOE)
- 10 análisis normativos de Grupo de interés priorizados al 100%
- 1 informe SIMOE anual

Es importante destacar que el SeNaSa dispone de un Datawarehouse que permite realizar consultas dinámicas, análisis y cruces de variables.

Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Para este indicador gubernamental la institución ha logrado alcanzar una puntuación de 96.06% en tan solo 3 trimestres, mostrando la siguiente puntuación en cada uno de sus 5 ámbitos:

- Ambiente de Control.....100%
- Valoración y Administración de Riesgos.....96%
- Actividades de Control92%
- Información y Comunicación.....100%
- Monitoreo y Evaluación.....96%

Gestión de Desarrollo Organizacional

Durante el año la unidad de Desarrollo Organizacional ha completado importantes procesos que han permitido el fortalecimiento y consolidación del área, como son la construcción y actualización de Perfiles de Puestos: La gestión y manejo de perfiles es en sí mismo dinámico, ya que puede surgir a demanda, además de los procesos programados en materia de desarrollo organizacional, así como, ajustes estructurales, incorporación de responsabilidades por nuevas normativas, entre otras variables.

Actualmente se están entregando los perfiles de puestos actualizados, cuya vigencia comprenderá el bienio 2023 – 2025, así como también se han construido desde cero algunos que representaran nuevas áreas en desarrollo.

● Construcción y actualización de Manuales de funciones

Otra de las líneas funcionales de la unidad de DO es la construcción y formalización de los manuales de funciones de las diferentes unidades, los cuales, una vez concluidos se colocan a disposición en el software Softexpert como parte del sistema institucional de gestión de la calidad y que son sujetos de auditoría de manera constante.

● Ajustes a Estructura Organizacional

En diciembre 2023 el CoSeNaSa aprobó cambios en la estructura de la institución, lo que conllevó un proceso de análisis, revisión funcional, las áreas involucradas fueron:

- Gerencia Comercial y Afiliación: Se creó el Departamento Técnico.
- Gerencia de Comunicación y Mercadeo: Se creó el Departamento de Publicidad, el Departamento de Mercadeo y la Unidad de Producción Audiovisual.
- Gerencia de Servicios a Usuarios y Prestadores: División del Departamento de Gestión de Servicios a Departamento de Servicios Presenciales y Servicios No Presenciales y creación de las Unidades Puntos de Servicios y Centros Regionales.
- Gerencia de Planificación y Desarrollo: Se creó el Departamento de Gestión Estadística.
- Gerencia de Servicios de Salud: Reestructuración completa de la Gerencia de Servicios de Salud, adecuada conforme a los procesos.

• **Diccionario de Competencias**

Se ha evidenciado la necesidad de que la organización cuente con un Diccionario de Competencias, el cual ha sido completado y en proceso de oficialización a través del sistema de gestión documental en Softexpert.

• **Manual de Valoración de Puestos**

Creado el manual de Valoración de Puestos, cuyo propósito fundamental es definir los criterios que permitirán establecer una escala de valoración por tipo de puesto considerando elementos técnicos y de mercado.

Departamento de Cooperación Internacional

Durante el primer semestre del año 2024, el Departamento de Cooperación Internacional ha comenzado priorizando los acercamientos con los órganos rectores de Cooperación Internacional en la República Dominicana para fortalecer y establecer relaciones estratégicas con el objetivo de crear oportunidades de desarrollo y mejoras para la institución y para el país.

Estos acercamientos incluyen instituciones como el Viceministerio de Cooperación Internacional de la República Dominicana (VIMICI), con quienes ya estamos trabajando de manera cercana para que SeNaSa, pueda entrar y ser parte del Catálogo de Ofertas de cooperación del país.

Además, nos hemos reunido en el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) con quienes estamos colaborando en los procedimientos necesarios para participar en la COMIXTA (Comisión Mixta de la República Dominicana con otros países miembros).

Estas acciones nos ayudarán a promover la coordinación y colaboración entre los actores involucrados, nos fortalecerá en cuanto a la capacidad de negociación en el ámbito de cooperación internacional y contribuirá con la consecución de los objetivos de desarrollo institucional.



Elementos que intervienen en el proceso de Cooperación en SeNaSa

Identificación de necesidades en demanda de la organización

El Dpto. de Cooperación gestiona y planifica los proyectos de cooperación técnica según las demandas identificadas y priorizadas dentro de la organización



Identificación de las oportunidades disponibles de cooperación



Esto permite diversificar las fuentes de recursos a través de los organismos o países cooperantes alineados los objetivos estratégicos de la institución.

El Dpto. de Cooperación realiza un seguimiento a nivel externo con los organismos cooperantes y, a nivel interno a través de la Red Técnica hasta el término de cada proyecto



Desarrollo de relaciones estratégicas

A través de la Cooperación se crean alianzas estratégicas en el marco del desarrollo de la organización, el fortalecimiento de la competitividad, la solidificación de la imagen institucional y de cara a mejorar la experiencia de sus usuarios.

Mejorar nuestros procesos y servicios

La Cooperación nos permitirá conocer modelos y proyectos de desarrollo exitosos que puedan ser aplicables en nuestra organización para generar un impacto positivo para todos sus grupos de interés.



Conoce COOPERACIÓN INTERNACIONAL SeNaSa



La cooperación internacional es el conjunto de actividades (intercambios, donaciones, capacitaciones técnicas) entre dos o más actores con el objetivo de proveer oportunidades de mejora para el desarrollo de personas, colectivos y territorios que lo requieran.

¿Quiénes pueden cooperar?

En Cooperación Internacional llamamos actores a todos los involucrados en los proyectos de cooperación. Los actores pueden ser instituciones, organizaciones internacionales, personas físicas, agencias, empresas privadas, ongs, entre otras.

¿Por qué la Cooperación en SeNaSa?



La Cooperación se asume como **línea complementaria** para el desarrollo técnico y financiero. A través de la cooperación SeNaSa fortalecerá relaciones y desarrollará alianzas desde múltiples sectores en virtud del **crecimiento de la organización** y en apoyo al desarrollo de la **nación**.



Sistemas de **Gestión de la Calidad**



Sistemas de Gestión de la Calidad

SeNaSa presenta altos niveles de conformidad con las regulaciones aplicables a nivel gobierno y su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. Durante el 2024 la institución ha continuado exhibiendo resultados de excelencia.

Hemos llevado a cabo la implementación a nivel nacional de códigos QR para los buzones de sugerencias, una medida innovadora adoptada con el propósito de simplificar y acelerar el proceso de recepción de sugerencias por parte de la ciudadanía.



Se realizaron monitoreos ocultos durante el primer trimestre del 2024, se elaboró un informe final trimestral para cada oficina. La meta fijada para este año es del 94%, se logró un 93%, lo que representa un avance significativo en comparación con el primer trimestre del año anterior.

Semana de la Calidad

En noviembre, mes conmemorativo del día de la calidad, celebramos nuestra quinta entrega de la Semana de la calidad con el tema “Excelencia en acción, Calidad en resultados”. Para la misma contamos con expositores internos y externos con temas tales como: “Entrenamiento Grupal Excelencia y Alto Rendimiento Laboral”, y videos instructivos de Capacitación sobre la Gestión de las Gerencias: Financiera, Planificación, Administración, Tecnología de la Información, Comunicaciones y gestión Humana, además de esto se realizó un Rally de la Excedencia. En esta semana de la calidad participaron más de 400 colaboradores.

ASÍ SE VIVIÓ LA SEMANA DE LA **CALIDAD** EN **SeNaSa**



[Clic aquí para acceder](#)

Gerencia de Calidad

Gestión y Procesos

Durante este año hemos fortalecido nuestros sistemas y procesos, trabajando en la elaboración del programa de las auditorías internas y externas del año 2024 para los sistemas de gestión cumpliendo satisfactoriamente con los siguientes.

- Ejecución de la auditoría interna para los Sistemas de Gestión Antisoborno y el Gestión de Cumplimiento.
- Elaboración de los documentos requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- Seguimiento a las áreas correspondientes para la entrega de documentos requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- Se llevó a cabo la auditoría externa de los Sistemas de Gestión de Calidad la cual arrojó un resultado de cero no conformidades. Asimismo, se ha iniciado la primera fase del proceso de auditoría en el Sistema de Gestión de Cumplimiento y Gestión de Antisoborno, programando su ejecución para el 14 de junio de 2024.
- Se realizaron las acciones correspondientes para subsanar los hallazgos encontrados en la primera fase de la auditoría externa del Sistema de Gestión de Cumplimiento.

Actualmente nos encontramos en proceso de implementación de las 5S's. Para ello incluído de la metodología de 5s con las Gerencia de Estudios Actuariales, Gerencia de Comunicaciones y Gerencia de GGHH y se difundieron boletines informativos sobre los beneficios de implementar 5S, vía correo electrónico.

¿Sabes qué son las 5S?

Es una filosofía de trabajo marcada por la cultura japonesa. Se trata de un método pensado para dar orden y sentido a las dinámicas de trabajo, atendiendo situaciones de desorganización.



Las 5S se centran en la organización y la limpieza del lugar de trabajo. Son una herramienta valiosa para mejorar la organización y la limpieza del lugar de trabajo, lo que puede tener un impacto positivo en la **eficiencia** y la **productividad**, la **seguridad laboral** y la **satisfacción de las personas**.

Gerencia de Calidad

El significado de las 5S

Una metodología de trabajo de la cultura japonesa, que nos ayuda a eficientizar nuestros espacios de trabajo.



Gerencia de Calidad

Beneficios de la implementación de las 5S

Las 5S puede tener varios beneficios para una institución, entre ellos:

- 1 Mejora la eficiencia y la productividad:** con una mejor organización y una mayor limpieza en el lugar de trabajo, tu equipo podrá trabajar de manera más eficiente y con menos distracciones.
- 2 Reduce el riesgo de accidentes laborales:** al eliminar los objetos innecesarios y mantener un lugar de trabajo limpio y organizado, se reduce el riesgo de accidentes laborales.
- 3 Mejora la satisfacción de las personas:** un ambiente de trabajo limpio y organizado puede mejorar la satisfacción de tu equipo y su motivación en el trabajo.
- 4 Fomenta la cultura de mejora continua:** la implementación de las 5S puede ayudar a fomentar una cultura de mejora continua en la empresa, en la que se promueve la identificación y resolución de problemas en el lugar de trabajo.



Gerencia de Calidad

¿Por qué son importantes las 5S?

Las 5S son importantes porque pueden ayudar a **mejorar la eficiencia y la productividad**, **reducir el riesgo de accidentes laborales** y **mejorar la satisfacción de tu equipo**. Al implementar las 5S, se puede crear un **ambiente de trabajo limpio y organizado** que ayude a las personas a trabajar de manera más eficiente y efectiva.



Además, las 5S fomentan la **cultura de mejora continua** en la empresa, optimizando la calidad del trabajo y la satisfacción de las personas.

Gerencia de Calidad

Avances en gestión de riesgos institucionales y continuidad del negocio.

Se ha completado el análisis en la gestión de riesgos de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 37301 y la creación de la matriz de riesgos. Hemos llevado a cabo la auditoría de controles para los riesgos asociados con la gestión operativa y el soborno. Fueron identificados y evaluados los controles claves relacionados con estos riesgos.

Fue diseñado el programa de capacitación integral en gestión de riesgos, adaptado a las necesidades específicas de las gerencias regionales. Se realizó una simulación a través del primer laboratorio de riesgos que ha permitido a los participantes enfrentarse a escenarios de riesgo simulados.

Se ha llevado a cabo una serie de actividades en el marco de la consultoría de gestión en continuidad del negocio, centradas en la preparación y respuesta ante situaciones disruptivas. La capacitación en gestión de continuidad del negocio se ha dirigido a los actores claves del sistema. Actualizamos los Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) para reflejar los cambios en el entorno operativo y se han revisado y mejorado los planes de continuidad del negocio en consecuencia.

Se están definiendo los roles y actores que estarán en el equipo técnico especializado en continuidad del negocio, encargado de supervisar y coordinar las actividades relacionadas con la gestión de la continuidad en toda la institución.

Hemos programado simulaciones de pruebas de gestión de continuidad para evaluar la preparación y efectividad de los planes y procedimientos establecidos.

Se realizaron auditorías a los sistemas de Antisoborno, Calidad y Cumplimiento para verificar la eficacia de estos controles en la mitigación de los riesgos documentados.

Validamos la efectividad de los controles establecidos para prevenir sobornos y garantizar la calidad de los procesos y productos.

- Identificar posibles áreas de mejora y formular recomendaciones para fortalecer el sistema de gestión.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas internacionales y las políticas internas de la organización.

Gestiones en el Sistema de Innovación y Mejora

La Unidad de Innovación y Mejora de SeNaSa ha llevado a cabo una serie de acciones durante el primer cuatrimestre del año 2024, dirigidas a fomentar la cultura de innovación y la implementación del modelo de innovación de SeNaSa: IMPACTA.

Luego de su lanzamiento, organizamos encuentros con el equipo directivo con el fin de exponer el propósito del modelo y fomentar la participación de los líderes en el modelo de innovación.

En colaboración con la Gerencia de Comunicaciones, se desarrolló la identidad visual del modelo de innovación institucional “SeNaSa IMPACTA” y se llevaron a cabo campañas de expectativas con la finalidad de estimular el interés en el modelo de innovación.

Se lanzó una campaña para crear la red de embajadores del modelo, quienes colaborarían en la promoción de la innovación institucional. Contamos con 26 embajadores de SeNaSa Impacta.

Se implementaron las cápsulas de impacto en conjunto con el equipo de Monitoreo de Servicio, estas son notas informativas diseñadas para fomentar la innovación en SeNaSa, así como talleres centrados en la cultura de servicio, con el objetivo de promover la innovación y profundizar el entendimiento del modelo.

Como parte de las acciones, se llevó a cabo el primer encuentro con los embajadores, donde se proporcionó orientación sobre su rol y cómo gestionar las innovaciones institucionales.

Se han trabajado iniciativas de automatización en las unidades de la

Gerencia Comercial y de Afiliación, unidad de Clima Organizacional y la unidad de Capacitaciones apoyando con la eficiencia de las operaciones diarias.

Gestión de Riesgo Institucional

¿Qué es un Embajador SeNaSa IMPACTA?

Es un representante especializado que brinda apoyo para fomentar y desarrollar una cultura de innovación en toda la organización.

Un embajador de innovación:

- Canaliza las iniciativas de innovación mediante la plataforma IMPACTA.
- Promueve las actividades del modelo IMPACTA.
- Estimula la participación en eventos de Innovación.
- Comparte las Informaciones que promueve la unidad de innovación.
- Fomenta la generación de ideas innovadoras.

Unidad de Innovación y Mejora / Gerencia de Calidad

Todavía puedes ser un **Embajador IMPACTA**

Sé parte de la red que impulsa nuevas ideas y cambios en **SeNaSa**

Clic aquí
Para completar el formulario

Fecha límite de entrega: 15 /03/2024

Unidad de Innovación y Mejora / Gerencia de Calidad

Realizamos una reingeniería del Mapa de Riesgos Institucional: Durante el segundo semestre del año 2023, se llevó a cabo una reingeniería en el mapa de riesgos institucional, abordando todos los riesgos asociados a la gestión operativa, soborno, riesgos tecnológicos y continuidad del negocio. Se identificaron y analizaron detalladamente los riesgos relacionados con estos aspectos, lo que permitió establecer estrategias y controles más efectivos para mitigarlos.

Se ha completado el análisis en la gestión de riesgos de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 37301 y la creación de la matriz de riesgos.

Se ha llevado a cabo la auditoría de controles para los riesgos asociados con la gestión operativa y el soborno. Fueron identificados y evaluados los controles claves relacionados con estos riesgos.

Se ha diseñado un programa de capacitación integral en gestión de riesgos, adaptado a las necesidades específicas de las gerencias regionales. Se realizó una simulación a través del primer laboratorio de riesgos que ha permitido a los participantes enfrentarse a escenarios de riesgo simulados.

Se ha llevado a cabo una serie de actividades en el marco de la consultoría de gestión en continuidad del negocio, centradas en la preparación y respuesta ante situaciones disruptivas. La capacitación en gestión de continuidad del negocio se ha dirigido a los actores claves del sistema. Se han actualizado los Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) para reflejar los cambios en el entorno operativo y se han revisado y mejorado los planes de continuidad del negocio en consecuencia. Se están definiendo los roles y actores que estarán en el equipo técnico especializado en continuidad del negocio, encargado de supervisar y coordinar las actividades relacionadas con la gestión de la continuidad en toda la institución.

Se han programado las simulaciones de pruebas de gestión de continuidad para evaluar la preparación y efectividad de los planes y procedimientos establecidos.

Se realizaron auditorías a los sistemas de Antisoborno, Calidad y Cumplimiento para verificar la eficacia de estos controles en la mitigación de los riesgos documentados.

- Verificar la efectividad de los controles establecidos para prevenir sobornos y garantizar la calidad de los procesos y productos.
- Identificar posibles áreas de mejora y formular recomendaciones para fortalecer el sistema de gestión.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas internacionales y las políticas internas de la organización.

Desempeño de los **Recursos Humanos**



Desempeño de los Recursos Humanos

Fortalecimiento institucional

La Gerencia de Gestión Humana es una de las áreas vitales de la institución, responsable de contribuir con el crecimiento de una institución integrada por un equipo de personas comprometidas, competentes y motivadas, que promuevan una cultura de servicio y con altos estándares de calidad y excelencia, para asegurar una gestión que satisfaga las necesidades y expectativas de sus afiliados y garantice el bienestar de todos los relacionados.

Reclutamiento y selección

Con la finalidad de mejorar nuestros procesos internos en miras del fortalecimiento de buenas prácticas y optimización de recursos, hemos realizado cambios en la estructura, ejecutando las acciones correspondientes a ingresos y salidas del personal, teniendo hasta el momento un total de 1902 colaboradores fijos.

Desde la unidad de Reclutamiento se han impulsado iniciativas que buscan posicionar a la institución en el Mercado Laboral como una institución de referencia para la atracción y desarrollo de talentos, tales como: Programa de pasantías Jóvenes con SeNaSa, Assessment Center, Acuerdos interinstitucionales con algunas universidades, entre otras acciones.

Es relevante subrayar que nos encontramos en un proceso de mejora continua de los procedimientos en la unidad de Reclutamiento & Selección. En este sentido, hemos implementado metodologías e indicadores con el propósito de optimizar dichos procesos, incluyendo la reducción de los tiempos de respuesta, el incremento de la eficiencia operativa y el aseguramiento de la satisfacción tanto del cliente interno como externo.

Capacitación y Desarrollo

Durante este 4to. Año de gestión, desde la unidad de Capacitación y Desarrollo fue ejecutado un plan de capacitación diseñado para atender las necesidades y reforzamiento de las competencias necesarias para elevar los niveles de desempeño de la institución.

Como resultado, en este primer semestre (enero-junio) se han realizado un total de 135 capacitaciones respondiendo a las diferentes necesidades de las distintas gerencias, incluyendo las Oficinas Regionales, para un total de un 53% de la ejecución de lo programado en el Plan de Capacitación Anual de la ejecución de las 253 programadas en el Plan de Capacitación Anual 2024-2023, proyectando al mes de diciembre cumplir con la meta anual.



En cuanto a las evaluaciones del desempeño en el 2023, de 1,268 colaboradores evaluados, 882 resultaron competente avanzado y 334 competentes, para porcentaje global del 96% de los colaboradores competentes, significando esto un buen porcentaje de colaboradores con alto niveles de competencias evidenciado un nivel del desempeño significativo, producto del continuo seguimiento y acompañamiento llevado desde la gerencia en conjunto con las áreas involucradas. Mientras que, el 4% restante con resultados por debajo de competentes se ha estado llevado oportunamente el seguimiento de los acuerdos de mejora a los colaboradores con resultados de desempeño satisfactorios e insuficientes, logrando elevar el nivel de este y cambios positivos en los comportamientos de estos colaboradores en este primer semestre 2024.

Se realizaron en este primer semestre los acuerdos de desempeño sobre los cuales serán evaluados los colaboradores a diciembre 2024.

Se realizó el lanzamiento del programa de Maestría 2023-2025 recibiendo 35 solicitudes, de las cuales 11 colaboradores fueron beneficiados conforme al cumplimiento de los requisitos que establece nuestra política de Becas para Estudios Superiores como parte del programa de capacitación y retención de los talentos del SeNaSa.

Se ejecutó de manera satisfactoria el primer Diplomado Gestión de Riesgos y Protección Social de la Salud con la acreditación del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) para un total de 22 colaboradores de la Gerencia de Servicios Salud.

Como parte del compromiso de SeNaSa con la sociedad, nuestros afiliados y nuestros colaboradores y mejora continua de nuestros procesos internos hemos realizado varias capacitaciones orientadas a Responsabilidad Social, Gestión Ambiental, Sostenibilidad, Ética e Integridad, Gestión Antisoborno, Cumplimiento Regulatorio, Procesos de Salud y seguimiento a requerimientos, Cultura de Servicio y Efecto Wao, Salud y Seguridad Laboral entre otras, garantizando así la mejora continua de nuestros procesos y actualización de conocimientos de nuestros colaboradores.



Hemos dado continuidad a nuestros programas internos de Excel y Diplomado de Seguridad Social logrando alcanzar una ejecución acorde a lo programado. Se han capacitado en este semestre 1,300 colaboradores en las distintas gerencias.

Seguridad y Salud Ocupacional

La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional contribuye al mejoramiento de la salud de los trabajadores y las trabajadoras en el ámbito laboral, mediante las acciones de evaluación, vigilancia y control, colaborando con la entrega de información sanitaria y enfatizando nuestras acciones en la promoción de la prevención, en relación a los accidentes y enfermedades de origen laboral, así mismo se encarga de velar para que la Institución provea espacios de trabajo adecuados que permitan a los colaboradores alcanzar su máximo nivel de desempeño dentro de un ambiente saludable. En la actualidad la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional ha realizado visitas a las diferentes oficinas a nivel nacional, para cumplir con el levantamiento de los riesgos en esta materia. Los riesgos identificados de alto impacto fueron reportados al área correspondiente para ser corregidos tan pronto sea posible.

Se han realizado dos simulacros de evacuación en Sede 27 de febrero, dos simulacros en Alma Mater y un simulacro en edificio de Naco.

Con el objetivo de brindar un balance vida/trabajo a nuestros colaboradores, contamos con una empresa contratada para prestar servicios psicológicos. Desde que se inició el nuevo contrato en agosto, 425 colaboradores han recibido atenciones psicológicas. 87 visitados en el Centro y 338 a nivel Central.





Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo

Dando cumplimiento al reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo, promulgado en octubre del año 2006 con el objetivo de regular las condiciones en las que deben desarrollarse las actividades productivas en el ámbito nacional, con la finalidad de prevenir los accidentes y los daños a la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

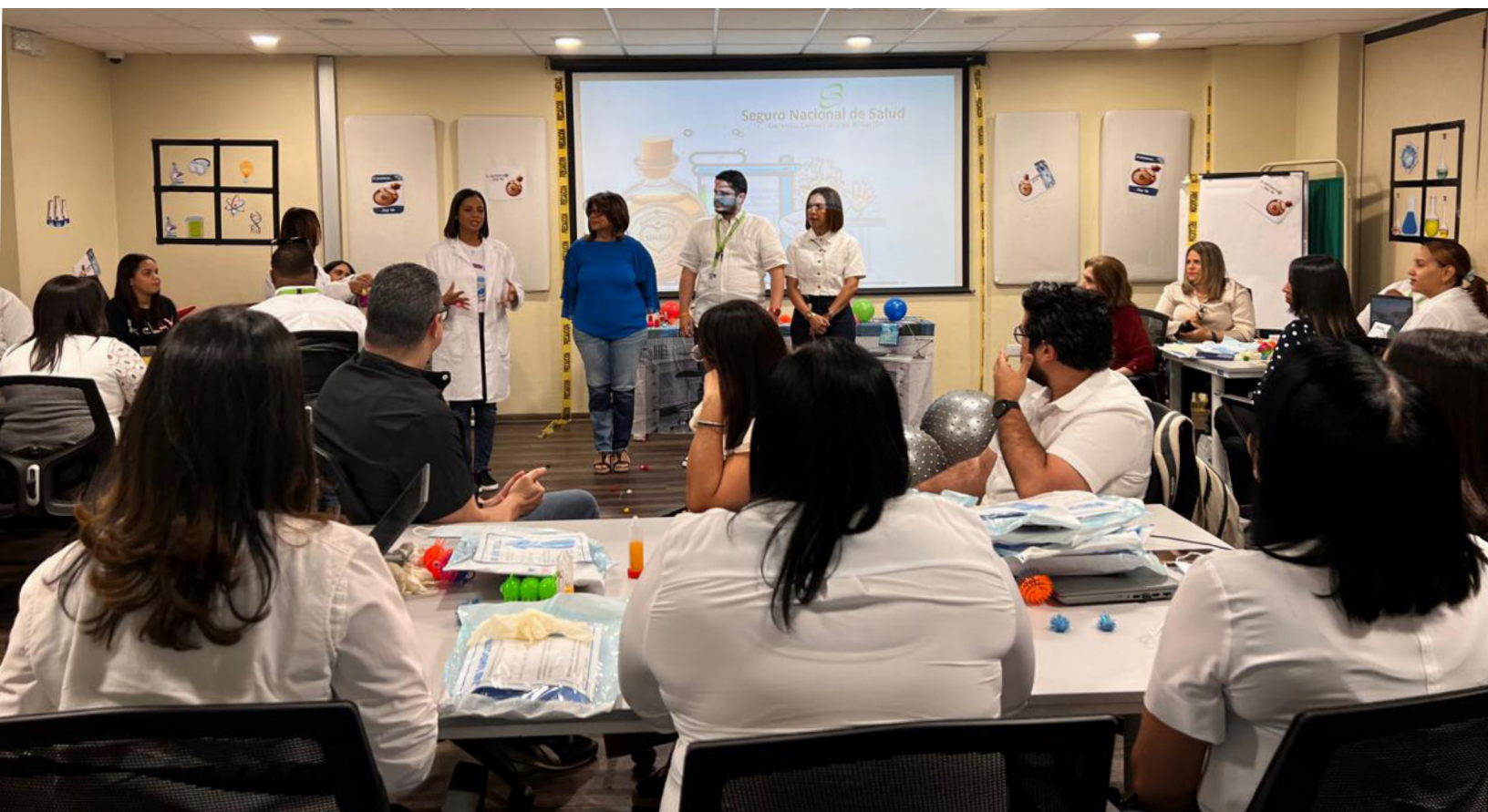
En este sentido fue reestructurado nuestro comité, donde fueron elegidos un nuevo presidente, secretario y vocales del CMSST.



Clima y Cultura Organizacional

En este periodo la unidad de Clima y Cultura abraza un nuevo enfoque a fin de impulsar el apoyo al direccionamiento estratégico de la institución, generando iniciativas que promuevan un ambiente de bienestar, de confianza y compromiso, ofreciendo herramientas que favorezcan el ejercicio de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de personas, para garantizar una experiencia memorable para los colaboradores y mantener una relación agradable entre todos los relacionados, que se vean traducidos en el logro de los objetivos institucionales. En ese sentido se han trabajado las siguientes iniciativas:

Workshop El Antídoto: una iniciativa donde se lograron trabajar los planes de acción de mejora de ambiente laboral derivados de la última encuesta de clima. En dichos talleres se formaron mesas interdisciplinarias, en las cuales se abordaron acciones puntuales para impactar determinadas dimensiones que afectan el clima institucional.





- **Encuentro de la Familia** organizado por el Gabinete de Familia, en coordinación con el Comité de Familia, el cual fue un evento abierto al público en general.





● **Apoyo directo en la Implementación del Plan Piloto Semana Laboral Reducida**, programa auspiciado por el Ministerio de trabajo. Este es un proyecto que busca explorar el impacto en la productividad y en la calidad de vida de los colaboradores.

- **Experiencias de integración** de equipos dirigidos a fortalecer las competencias requeridas por las gerencias de Comunicación y Mercadeo y Administración.





- **Lanzamiento Círculo de lectores**, una propuesta que se lanza con el objetivo de integrar acciones que favorezcan la integración de equipos, la internalización de buenos hábitos para la salud mental, emocional y desarrollo personal, así como la promoción de actividades que impacten positivamente el balance entre la vida personal y laboral.



- Celebración de una Gran Mesa de Transformación** con el título Valorando a las personas, a fin de promover el proyecto de “Dominicana Se Transforma” y reactivar la formación de mesas de transformación para lograr un mayor alcance en la institución.



- Ejecución del plan de acción para la aplicación de las Encuestas Termómetro, instrumento que permitirá pedir la efectividad de los planes de mejora de ambiente laboral y consecuentemente monitorear la evolución del índice de satisfacción del colaborador.
- Diseño de experiencias de Conexión Emocional “Al pulso de tu corazón”, en ocasión a la festividad de San Valentín, con el objetivo de promover y potencializar las buenas relaciones interpersonales para que los colaboradores sean portadores del buen servicio, el trato humano y un mayor compromiso con la misión de la institución. Áreas trabajadas: Emocional, Laboral, Recreativa y de Ocio, Familiar. Valor de la Institución: Trato Humano.

- De Quisqueya y SeNaSa soy”, por las festividades Patrias del mes de febrero, con el apoyo de la Unidad de Responsabilidad Social, con el objetivo de apoyar la estrategia de fortalecimiento institucional a través diferentes acciones tales como: recibimiento especial a los colaboradores, presentación artística por la fundación “Yo también puedo”, cantada del himno nacional. Áreas trabajadas: Social. Valor de la Institución: Compromiso.

“Mujer que florece”, una experiencia dirigida a la población femenina que favorece el reconocimiento y valoración del talento de la Mujer y su capacidad multiplicadora. Áreas trabajadas: Emocional y finanzas. Valor de la Institución: Trato Humano y Compromiso.

“Eres pieza clave”, por el día de las secretarias, con el objetivo de propiciar un espacio formativo para las colaboradoras que ocupan la posición de “Asistente Administrativa”, donde se les provea de herramientas básica para el buen desenvolvimiento de sus funciones, así como promover el reconocimiento de la labor que realizan y el impacto que tienen las mismas para el logro de los objetivos de la gerencia a la cual pertenecen. Áreas trabajadas: Laboral y Vocacional. Valor de la Institución: Compromiso Social y Trato Humano.

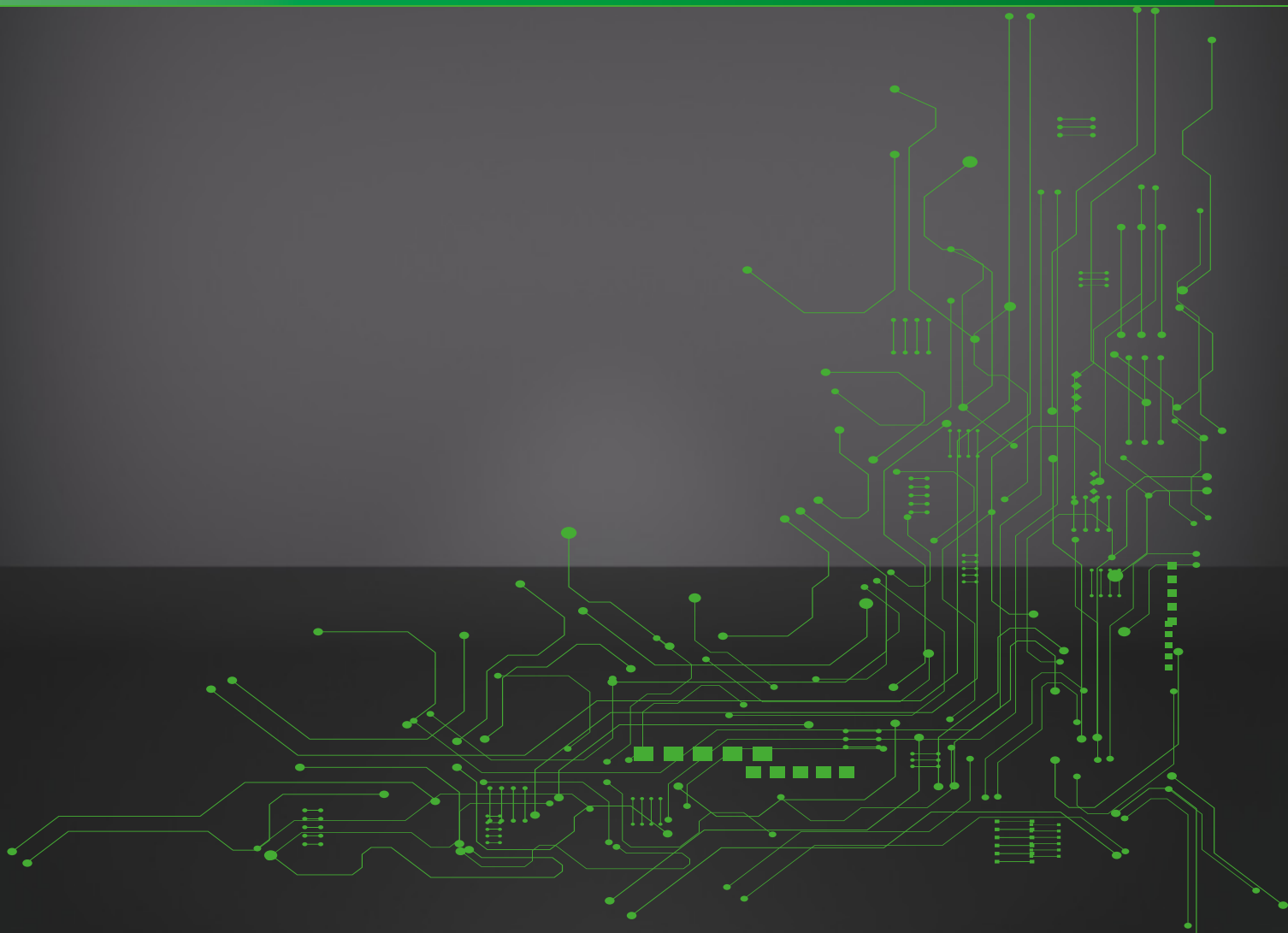
Adicional a esto, la unidad se encuentra en el proceso de diseño para implementar en conjunto con la unidad de innovación y gestión del cambio un plan piloto de Sistema de Recompensa.

Se elaboraron los documentos referidos a: “Gestión de Detalles de Colaborador” y lanzamiento de un nuevo formulario para seleccionar al colaborador destacado que nos permitirá hacer una selección más objetiva y clara, alineado a los valores institucionales y ejes estratégicos institucionales.

Todas estas acciones realizadas con tres enfoques claves:

- Impulsar el eje estratégico. Fortalecimiento Estratégico Institucional.
- Responder al criterio de Liderazgo de la norma ISO 9001: 2015
- Aportar al indicador del Lado Humano del Cambio como Índice de Madurez de la Gestión del Cambio de la Institución.

Desempeño de la **Tecnología**



Desempeño de la Tecnología

Avances, innovaciones e implementaciones realizadas durante este año.

Actualización Pagina Web:

Actualizamos y renovamos nuestra página Web, con un look and feel más moderno e intuitivo para nuestros afiliados.

Desde el lanzamiento en el año 2023 de nuestros canales alternos, hemos continuado mejorando el funcionamiento de esta para llevar a nuestros afiliados y prestadores herramientas con tecnología de punta que busca ofrecer un mejor y más rápido servicio.

En la oficina Virtual de Afiliados (OVA), los afiliados pueden acceder desde cualquier dispositivo y gestionar servicios de Pre-autorizaciones, además de realizar el pago de factura del plan Larimar.

En el caso de la Oficina Virtual de Prestadores (OVP), es una plataforma bastante amigable y atractiva con nuevas funcionalidades donde nuestros prestadores pueden pre-facturar, consulta estatus de facturas, visualización de Pagos, devolución de Facturas.

Hub de Pagos:

Este proyecto consiste en la implementación de un Canal de Pagos a través de interfaz entre las partes (API), que proporcione a los afiliados de SeNaSa un servicio ágil, fluido y disponible on-line en diversos dispositivos, permitiéndole realizar sus pagos de póliza o cuotas de manera oportuna, con facilidad y seguridad utilizando la plataforma y canales de Banreservas.



Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos

- Uso del Azure DevOps para la automatización del Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas.
- Automatización de las pruebas (QA).
- Mejora en el Desempeño de las consultas a las Bases de Datos lo que nos permite agilizar los procesos y generación de reportes.
- Digitalización del Buzón de Quejas y Sugerencias.

Mesa de Servicio TI Certificaciones y desempeño

La Mesa de Servicios TI se encarga de la gestión, seguimiento, medición y evaluación de los servicios que tecnología ofrece.

Esta herramienta permite el manejo de los procesos para la gestión de solicitudes, incidentes, cambios y requerimientos de asistencia para los colaboradores.

La gerencia de Tecnología dispone del monitoreo activo de los servicios tecnológicos a través las más modernas plataformas, permitiendo en tiempo real evidenciar cualquier alteración al desempeño de los servicios. El fortalecimiento y capacitaciones del área Servicios TI, en el que se evidencia en el buen desempeño que sostenidamente viene mostrando, con un resultado de un 99.91% en el indicador “Usuario Internos Satisfechos” para el primer semestre del 2024.

Participación de mujeres en TIC

Desde la Gerencia de Tecnología continuamos apoyando la inclusión de las mujeres en las TICs. En la actualidad contamos con un total de 86 colaboradoras, superando la estimación de años anteriores.

Avances innovaciones e implementaciones

- **Mejora Continua del APP Móvil SeNaSa:** Se realizaron optimizaciones e incluimos nuevas funcionalidades, como: la implementación de Pre-Autorizaciones, actualización de botón de pago, modificaciones al proceso de reembolso para permitir médicos no contratados y el proceso de Push Notification dentro del App.

- **Mejora Servicios Web INAPI:** Implementamos la automatización de solicitudes con la finalidad de eficientizar este proceso de INAPI.

Fue habilitada la consulta a ciudadano para agilizar las solicitudes en la unidad de operaciones, y se habilitamos una pantalla de estatus para fines de orientación.

- **Habilitación Servicios Web Gabinete de Políticas Sociales y Punto solidario (PS):** SeNaSa y Punto Solidario, unificaron esfuerzos para crear una herramienta Web, con el fin de informar e identificar los ciudadanos vulnerables, y así brindar los servicios y programas de salud conforme a la ley de protección social. Para ello, se habilitó el Servicio mediante el cual se podrán confirmar, realizar solicitudes de afiliación y consultar estatus.

- **Hub de Pagos / Convenio Banreservas:** Con la implementación de este Canal de Pagos a través de una interfaz entre ambas instituciones, proporcionamos a nuestros afiliados un servicio ágil, fluido y disponible on-line, permitiéndole realizar sus pagos de póliza o cuotas, de manera oportuna, con facilidad y seguridad utilizando las plataformas y canales de Banreservas.

- **Reaseguro con Seguros Banreservas:** Con este proyecto, creamos y desarrollamos mejoras a nuestro sistema informático, para facilitar el cumplimiento de la Administración del Reaseguro. Estas mejoras permiten gestionar las coberturas por las condiciones y/o procedimientos descritos en el acuerdo con Seguros Banreservas, incluidos en el grupo 9 y el grupo 13 del Catálogo de coberturas del Plan Básico de Salud (PBS) / y el Plan de Servicios de Salud (PDSS), garantizándole a nuestros afiliados una cobertura de RD\$2,000,000.00 por cada condición.

- **Oficina Virtual de Prestadores 2.0:** En esta nueva reingeniería del portal, los prestadores pueden utilizar las opciones de cargar sus reclamaciones, consultar facturas, visualizar los pagos, las devoluciones, así como un cambio de imagen gráfica, además de otras nuevas funciones para mejorar la experiencia del prestador.
- **Interoperabilidad Web Service TSS - Empleadores:** Desarrollamos una herramienta en SOA que permite la consulta de los ciudadanos que se dirigen a nuestras oficinas con la intención de ser incluidos al plan subsidiado y de pensionados, y que a la hora de realizar dicha afiliación no es posible, debido a que aparecen cotizando en el sistema de la Seguridad Social (TSS). Esta solución permite a SeNaSa obtener a cuál empleador pertenecen los ciudadanos en esta condición y orientarles qué deben hacer y donde pueden dirigirse; también capturar los campos de identificación de empleadores (dirección, ubicación registrada, otros, etc.), a los fines de completar o actualizar la base de datos de SeNaSa.
- **Automatización de proceso de afiliación a Planes Voluntarios Larimar - exterior:** Este proyecto permite la automatización del proceso de afiliación de los planes voluntarios Larimar para los clientes dentro de República Dominicana o en el Exterior. Contará con innovaciones en el proceso de validación de actas de nacimiento para dependientes, proceso de firma digital para no tener que ir a una oficina y así, simplificar la afiliación.

Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de procesos

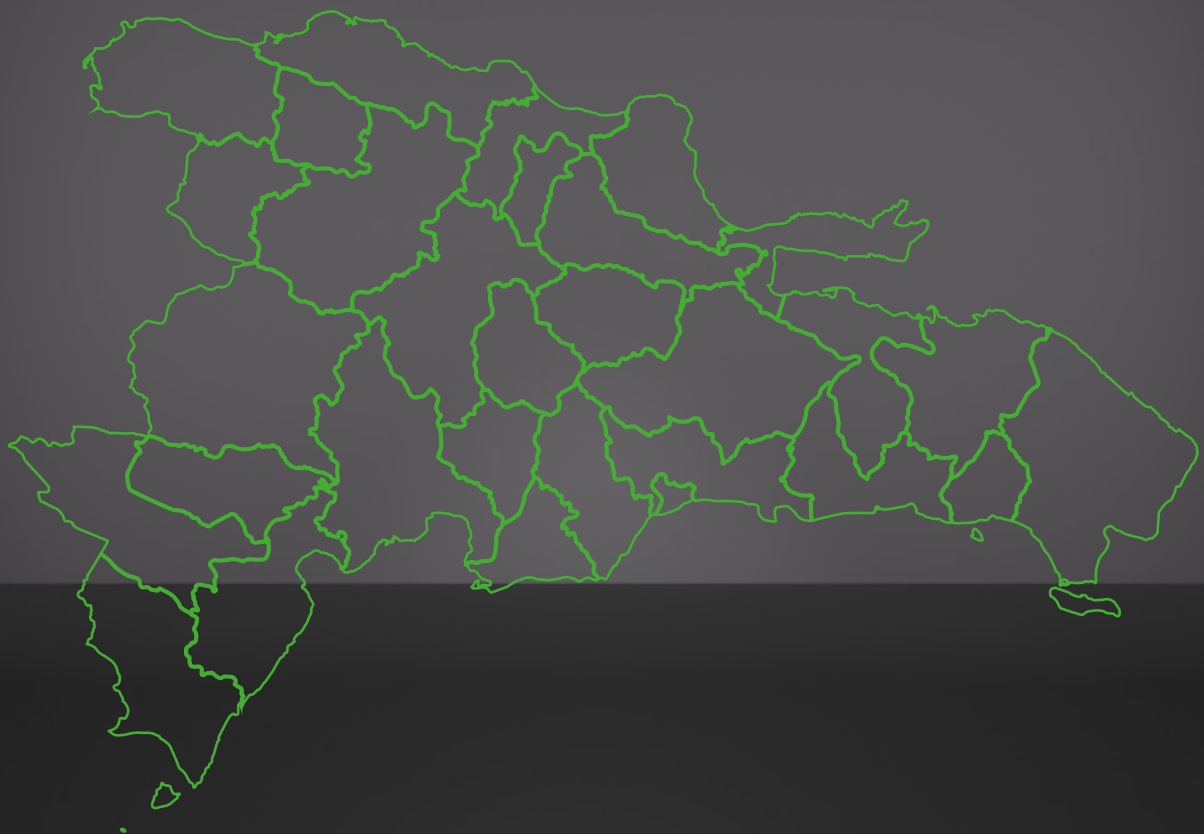
El Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), fue creado con el objetivo de evaluar de manera sistemática lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno. Este índice se actualiza trimestralmente.

El último Ranking publicado por la OGTIC (mayo 2024), la puntuación obtenida por SeNaSa es de un 90.31, colocándonos en la posición 9 de las 186 instituciones estatales que participan.

Para el periodo enero - junio 2024 recertificamos las Nortics A2 y a la fecha, nos encontramos en el proceso de certificación de las Nortic A5, A8 y la recertificación de la Nortic B2, que esperamos concluir para finales del mes de agosto 2024.



Coordinación **Regional**





Gerentes **Regionales**

Coordinación regional

Durante este año la Gerencia de Coordinación Regional ha implementado diferentes iniciativas que apoyan la mejora continua como son:

Rutas Interregional "SeNaSa Somos Todos"

Rutas interregionales donde cada Gerente visitó otras oficinas regionales con el objetivo de compartir buenas prácticas en procesos, tanto en indicadores de productividad, iniciativas desarrolladas y/o acciones implementadas por su equipo cuyos resultados han sido favorables.





Objetivos de la ruta

- Reforzar la dinámica de trabajo interregional
- Involucrar a los gerentes en las visitas de las oficinas a nivel nacional,
- Identificar buenas prácticas de cada regional que sirvan de apoyo a la gestión gerencial.
- Fortalecer procesos que apoyan la mejora continua
- Identificar mejoras en los procesos regionales

Este proceso fue realizado en tres etapas:

1era. Etapa Visitas interregionales

2da. Etapa Regionales visitan el nivel central

3era. Etapa..... ... Gerencias misionales visitan Regionales

Taller Fortaleciendo Mi Equipo

En coordinación con el área de clima y cultura institucional, realizamos el taller Fortaleciendo mi Equipo, con el objetivo de robustecer los vínculos entre los miembros del equipo y desarrollar el espíritu de equipo, identificando fortalezas y oportunidades de mejoras, fortalecer el clima laboral e integración de todos los colaboradores.

Cafecito con GCOOR

Espacio diseñado para Interactuar con cada gerente regional, sobre diferentes temas de interés, de cara a fortalecer la integración y el apoyo que necesitan las regionales por parte de la GCOOR y otras gerencias, para el logro de los objetivos.





Centro de Atención al Usuario

***737 Tel.:** 809.333.3821 • **Tel.:** 809.732.3821 • **Tel.:** 809.701.3821
Desde el interior **Tel.:** 809.573.6272 (809 5 SeNaSa)

arssenasa.gob.do

[@ARSSeNaSaRD](https://twitter.com/ARSSeNaSaRD)

