



**HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO
DOMINGO
REPÚBLICA DOMINICANA**

**PLAN OPERATIVO
AÑO 2021**



info@hdssd.semma.gob.do



PLAN OPERATIVO AÑO 2021

ELABORADO POR:

SUD-DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTOS



Febrero 2021

PRESENTACIÓN



Le presentamos el Plan Operativo del Hospital Docente Semma Santo Domingo POA HDSSD 2021, el cual se establece como un instrumento de la planificación institucional de corto plazo, que plantea las actividades a desarrollar por cada una de las áreas, para la consecución de los objetivos institucionales.

Este documento está estructurado en dos (2) partes: en la primera parte se muestra el Marco Estratégico Institucional compuesto por la Misión, Visión y Valores así como los Objetivos Estratégicos; en la segunda parte se presentan las matrices de Planes de Áreas, que contemplan los Objetivos estratégicos y operativos, las estrategias, los resultados esperados, los indicadores, las metas, el cronograma de ejecución, los responsables y en contiene además las partidas presupuestaria para su realización.

¡¡Valoramos vidas que enseñan!!


Dr. José Manuel Tejada

Director General



EQUIPO DE TRABAJO



NOMBRE	CARGO
EQUIPO COORDINADOR	
Dr. José Manuel Tejada	Director General
Ing. Yuberquis Genao	Sub-Directora Planificación
Licda. Dania Alexandra Serrata	Gerente Monitoreo y Evaluación
Jatna Agramonte	Analista de Calidad
EQUIPO COLABORADOR	
Lic. Milagros Gilbert	Sub-Directora Administrativa Financiera
Licda. Leticia Acosta	Gerente Tesorería
Licda. Rossy Montilla	Gerente Contabilidad
Lic. Mihaíl García	Gerente Compras Generales
Licda. Arileida Betances Feliz	Gerente Administrativa
Licda. Epifania Arias	Gerente Facturación y Gestión de Seguro
Licda. Marialba Serrata	Asistente Costeo y Presupuesto
Dr. José Adames	Sub-Director Médico
Licda. Lidia de los Santos	Gerente Farmacia
Licda. María Ysabel García	Encargada Enfermería
Ing. Saimon González	Sub-Director Servicios Generales
Dra. Leydi Encarnación	Auditora Médica
Lic. Rafael Flores	Gerente Jurídico
Licda. Roma Tineo	Asistente Gerencia Jurídica
Ing. Amaury Mateo	Gerente Tecnología
Lic. Fernando Zabala	Gerente Control Procesos y Registros
Licda. Josmeiry Márquez	Gerente Atención al Usuario
Licda. Eunice Rivas	Responsable Oficina Libre Acceso a la Información.
Sr. César Feliz	Asistente Oficina Libre Acceso a la Información
Dra. Yenifer Ovalle	Coordinadora Epidemiología
Dr. Julio Baustista Canó	Encargado Salud Colectiva
Lic. Teresa Boyer	Encargada Archivo Clínico





ÍNDICE



Introducción	1
Marco Estratégico Institucional.....	2
Objetivos Estratégicos.....	3
Matrices Plan Áreas	
Gerencia Atención al Usuario.....	4
Sub-Dirección Médica y Servicios Complementarios.....	5
Gerencia Auditoría Médica.....	7
Gerencia Control Procesos y Registros.....	8
Sub-Dirección Administrativa Financiera.....	9
Sub-Dirección Servicios Generales.....	13
Gerencia Jurídica.....	15
Sub-Dirección Gestión Talento Humano.....	16
Sub-Dirección Planificación y Conocimiento.....	18
Oficina Libre Acceso a la Información.....	20
Gerencia Tecnología de la Información	21
Glosario de Términos	22



INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Anual es un documento en el cual los responsables de una organización establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir.

El proceso de planificación para la elaboración del POA 2021 HDSSD, estuvo antecedido por el Taller #1 “Consolidación, Simplificación y Priorización FODA”, cuyo objetivo se enfocó en identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la Institución, así como también las Oportunidades y Amenazas, para conocer la situación real en que se encuentra la institución y, a partir de ahí, planificar las estrategias de futuro. En este taller participaron, de manera integral, la Dirección General, los Subdirectores, Gerentes y Encargados de áreas.

En una segunda fase se realizó el Taller #2 " Formulación Objetivos Estratégicos 2021 y Evaluación Plan Estratégico 2018-2020“, en el cual se definieron, a partir de los resultados del FODA, los objetivos estratégicos que la institución pretende lograr basándose en su visión, misión y valores y con ello determinar las acciones y medios a ejecutar para el logro de dichos objetivos.

En una tercera fase, se llevaron a cabo secciones de trabajo, cuyo resultado sería el insumo final para el desarrollo de los Planes Operativos Anuales de cada área, conteniendo un diagnóstico situacional, el cual refleje la estructura, organización, oferta de servicio, perfil epidemiológico, capacidad de respuesta que demandan nuestros afiliados, fortaleciendo así, la toma de decisiones acertadas para el logro de los objetivos y metas de la institución.

Finalmente, se llevó a cabo el taller “Proceso de Socialización y Validación Plan Operativo HDSSD” espacio donde se presentaron y validaron las ejecutorias para el año 2021.

El Plan Operativo “POA HDSSD 2021” refleja las acciones a ejecutar en el año 2021 a fin de solventar las situaciones identificadas en cada área para lograr nuestros Objetivos Estratégicos.

MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



MISIÓN

Somos una reconocida prestadora de servicios de salud del sector magisterial, que proporciona atención médica integral, humanizada y de calidad, garantizando el equilibrio financiero, la formación del talento humano y el compromiso con el medio ambiente, para la satisfacción de los usuarios.

VISIÓN

Ser reconocida como una institución modelo de excelencia en la prestación de servicios de salud, que garantice la fidelización de nuestros usuarios, apoyados de forma sostenible en los resultados financieros y el uso eficiente de las tecnologías.

VALORES

Ética: Promoviendo entre nuestros usuarios y colaboradores la honestidad, el respeto a las normas, las leyes y la dignidad humana.

Calidad: Pasión por el servicio, garantizando la mejor atención estandarizada, para satisfacer las expectativas del usuario.

Eficiencia: Lograr mejores resultados con la optimización de los recursos existentes.

Transparencia: Garantizamos el acceso oportuno a informaciones fidedignas, de acuerdo a la normativa legal vigente.

Equidad: Brindando acceso a los servicios de salud, de acuerdo a las necesidades particulares de cada persona, con humanización y espíritu social.

Innovación: Promoviendo proyectos novedosos de integración y desarrollo, para la mejora continua de nuestros servicios y ser un referente institucional.

Solidaridad: Asumimos el compromiso de colaborar con la solución a las necesidades de nuestros usuarios, acorde a nuestras posibilidades.

Compromiso: Promoviendo acciones que garanticen el desarrollo institucional y el respeto a los derechos de los usuarios con fidelidad y sentido de pertenencia.

Responsabilidad social: Promoviendo entre nuestros usuarios y colaboradores acciones de educación, prevención de daño al medio ambiente y de servicio a la comunidad.



OBJETIVOS ESTRATÉGICO.

OE1.

Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.

OE2.

Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.

OE3.

Fortalecer la plataforma tecnológica a fin de adecuarla a las necesidades de la institución, para la mejora de los procesos, eficiencia, seguridad e integridad de la información.



MATRICES PLAN ÁREAS





ATENCIÓN AL USUARIO



Área: Atención al Usuario

OBJETIVO ESTRATEGICO 1: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.

OBJETIVO OPERATIVO 1.4: Orientar, recibir y coordinar las actividades para asistir a los usuarios y familiares cuando presenten reclamos, quejas, felicitaciones y recomendaciones; así como brindar las informaciones relacionadas con el funcionamiento y oferta de servicios del hospital.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Repartidos	Presupuesto			
						E	F	M	A	M	J	JJ	A	S	O	N	D							
1	Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de usuarios.	Adecuado trato a los pacientes	% talleres realizados (Cantidad talleres realizados vs. Cantidad talleres programados)	100%	Realización talleres de socialización protocolos Atención al Usuario															Encargada Atención al Usuario	Convocatoria, fotos de taller, listado de participantes	Pcadera,		
			Cantidad de colaboradores capacitados	30																				
			% de usuarios satisfechos con el respeto brindado por el personal que le asistió	85%	Realización encuesta satisfacción al usuario y presentación hallazgos en comité de satisfacción al usuario																			
			Cantidad encuestados en consulta externa	150																				
			Cantidad de formularios	480	Facilitar a los usuarios formularios de mejora, sugerencias y felicitaciones y tramitar informe al comité de satisfacción.																			
			% ejecución del plan promoción vías de accesos	100%	Diseño y ejecución de un plan de promoción de las vías de accesos y procesos del departamento de Atención al Usuario en redes sociales.																			
Mejora en la calidad del servicio en los puntos de atención	% de usuarios satisfechos con el servicio brindado en los puntos de atención	85%	Dotar los puntos de atención de los recursos requeridos para brindar un servicio de calidad.																Encargada Atención al Usuario,	Puntos dotados de los recursos e informe encuesta de satisfacción.	1 Contratación 2 representantes, 2 Una PC completa, 3. Un printer (citas), 4. Una fotocopiadora multifuncional, 5. Dos archivos modular	\$ 44,000.00		
	Cantidad de solicitudes respondidas en tiempo establecido por tipo de solicitud	100%	Recepción, gestión, control y entrega de solicitudes a los usuarios																					
2	Eficaciar el servicio de call center a los usuarios	Call Center eficiente	% efectividad en llamadas (Cantidad llamadas entrantes vs cantidad llamadas respondidas)	85%	Registro y control de las llamadas														Encargada Atención al Usuario y Encargada Call Center	Registros, informes	1 CRM (Para medir en tiempo de cada llamada de los representante y cantidad de cita colocada)			
			Desempeño técnico de los representantes	85%																				
			Cantidad registro de teleconsultas captadas y tramitadas	100%	Registro y control de las teleconsultas captadas y tramitadas	8,000.00	8,000.00	9,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,500.00	10,000.00	10,000.00	6,500.00	6,300.00	6,500.00							
			Cantidad secciones realizadas	12	Sesiones de trabajo comité de satisfacción de usuarios	100	105	105	105	105	105	110	105	105	105	105	105							
Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área																Encargada Atención al Usuario	Borrador Plan operativo					
		Elaboración Plan de Compras del área																						
		Elaboración memoras del área																						
	% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área																					





SERVICIOS MÉDICOS Y COMPLEMENTARIOS



Se han mejorado los resultados de los servicios hospitalarios	Tasa ocupación hospitalaria	60%	Realizar, y registrar las hospitalizaciones	50%	55%	60%	65%	70%	75%	85%	95%	100%	100%	100%	Encargado Médico	Informe hospitalización		\$ 695,600.00	
	Promedio de Estadia (días)	≤ 7 días		15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	60%	85%	95%	100%					
	Cantidad informes	12	Realizar informe de gestión hospitalaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Enfermería	Informe Tasa mortalidad intrahospitalaria, Tasa infección intrahospitalaria, ingresos, egresos, Tasa de Mortalidad Materna Directa Intrahospitalaria X 100,000 N.V	Enfermería	\$ 9,464,294.00	
	Informe	1	Registro y control de las emergencias brindadas no facturadas	1												Matriz e informe de control			
	Cantidad acciones de mejora realizadas		Seguimiento al cumplimiento de los hallazgos de las auditorias de concurrencias	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Encargado Médico	Informe de auditoria medica			
	% Desempeño técnico personal area medica	80%	Definir los parámetros de evaluación e implementarlo por NIMBO	1	1											Parámetros definitose informe de desempeño	Sistema NIMBO		
		Registrar y controlar desempeño técnico del personal medico			1		1				1								
Disponible material gastable, insumos medico y medicamentos	% cumplimiento	≤95%	Cumplir con lo establecido en el Manual Gestión de Inventario de Materiales, Medicamentos e Insumos Médicos (AF-MA-001).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Encargada Farmacia	Reporte de inventanos de farmacia, solicitud y requisición de compras, Relacion orden medica vs Kardex dispensadas (farmacia), Kardex	Software (medicamentos e insumos)	\$ 37,139,939.28	
	% de reducción en compras por caja chica de material gastable, insumos medico y medicamentos, con relación al mes anterior	25%				5%	5%	7%	10%	12%	15%	15%	20%	25%	25%		Reporte de reposición de caja chica, movimiento de la cuenta contable.		
Atendidas las urgencias y emergencias cumpliendo criterios de calidad y coordinación	Tiempo en Sala Espera de emergencia	≤ 35 minutos	Registro y validación de los datos del paciente			1			1				1		Enc. Emergencia /Analista Calidad	Resultado levantamiento información		\$ 335,000.00	
	Reducción devoluciones expedintes clinicos		Verificación y validación de los expedientes clinicos a fin de que cumplan el manual de expedientes clinicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Enfermería	Kardex, orden medica, indicaciones, Expediente, lista de chequeo			
	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área											1	Encargado Médico	Borrador Plan operativo			
			Elaboración Plan de Compras del área												1		Borrador Plan compras		
			Elaboración memorias del área												1		Informe memoria área		
	% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área			1		1			1					Matriz Plan Operativo Evaluada			





AUDITORÍA MÉDICA



Área: Auditoría Médica																					
OBJETIVO ESTRATEGICO 1: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.																					
OBJETIVO OPERATIVO: 1.8 Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad, priorizando siempre el bienestar de los usuarios.																					
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Monitoreo periódico de la calidad en la prestación del servicio	Integrada y con calidad la atención en salud (estructura, proceso y resultado)	No de Auditorías concurrentes	1 / día laborable	Registro matriz de auditoría concurrente y remitir a las áreas correspondientes	17	20	23	20	21	21	22	21	21	21	22	21	Audidores médicos	Registro matriz concurrencia, notificación juntas médicas.	Laptop c/acceso sistema admisión	\$ 30,000.00
		Eficiencia en el ingreso por concepto de reclamaciones realizadas	% de expedientes auditados (Expedientes auditados/Expedientes recibidos)	85%	Conciliación de expedientes auditados con ARS	70%	80%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	Enc. Auditoría Médica	Check list auditoría, Acta de auditoría, acta de segunda instancia, nota de calidad, Matriz registro glosa			
		Cantidad informes de glosas socializados	1/mes	Socialización Motivos de glosas a las áreas (Área Médica y área financiera)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Auditoría Médica	Documentos enviados, correo, otros		\$ -	
		Taller manejo de expedientes clínicos			1												Enc. Auditoría Médica	Listado participantes, fotos	Picadera	\$ -	
		Satisfacción de los usuarios	% solicitudes entregadas (Documentos entregados/solicitudes recibidos)	100%	Elaboración certificaciones de usuarios y remitir a Atención al Usuario	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Audidores médicos	Acuse entrega			
		Validado Pago a proveedor (Laboratorio) de servicios médicos sub contratado	% de facturas validadas	100%	Validación reportes de pruebas realizadas y enviadas desde el hospital, contra listado anexo a factura y remitir al área Médica.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Auditoría Médica	Copias de facturas validadas /Reportes de cultivos realizados			
		Validado pago honorarios e incentivos personal médico por servicios prestados	% honorarios e incentivos validados	100%	Remisión honorarios e incentivos personal médico por servicios prestados a facturación sellado y firmado para solicitud de pago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Auditoría Médica	Matriz de registro de Honorarios Validados/ Expedientes Clínicos /Expediente preparado			
		Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha Planificada		Elaboración Plan Operativo del área												Enc. Auditoría Médica	Borrador Plan operativo			
					Elaboración Plan de Compras del área													Borrador Plan compras			
					Elaboración memorias del área													Informe memoria área			
		% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área														Matriz Plan Operativo Evaluada			

\$ 30,000.00





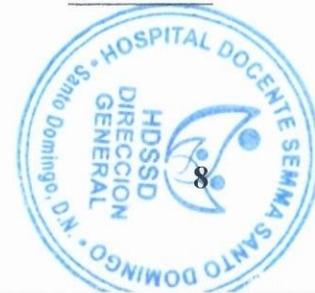
CONTROL PROCESOS Y REGISTROS



Plan Operativo Anual 2021

Área: Control Procesos y Registros

OBJETIVO ESTRATEGICO 1: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.																						
OBJETIVO OPERATIVO 1.5: Planificar, verificar y auditar las operaciones contables y la evaluación de la eficacia de controles, consumos, registros, datos e información, procesos, protocolos de procedimientos, mediante la coordinación de investigaciones y análisis, conforme a un plan previamente elaborado.																						
No	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto	
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D					
1	Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente.	Garantizado el cumplimiento de las políticas, procesos y registros de los expedientes.	% de expedientes de pagos revisados (Revisados/Recibidos) conforme normativas	100%	Revisión expedientes de acuerdo a normativas	83	59	100	76	70	92	113	73	98	68	53	80	Encargado Procesos y Registros	Matriz de control (Fecha Entrada expedientes, fecha salida expedientes)		\$ -	
					Revisión de los procesos de Compras y Contrataciones				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Informe con sus anexos, acuse de entrega.		
			% de observaciones encontradas (Cantidad observaciones/cantidad expedientes revisados)	< x%	Generación informe de las observaciones, pertinencia, contenido, procedimiento, etc. de los expedientes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Informe con sus anexos, acuse de entrega.		\$ -
			Número de auditorías realizadas	1/mensual (1 caja admisión, 1 caja facturación, 1 caja fondo combustible, 1 caja fondo medicamentos, 1 caja chica genera, 1 caja alimentación)	Realización auditorías según normativas y seguimiento a la subsanación de hallazgos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Informe mensual con sus anexos		\$ -
				Farmacia (Febrero), CxP (Abril), Nómina (Julio), almacén (Octubre)	Realización auditorías.			1		1			1			1				Informe con sus anexos por cada auditoría.		\$ -
			Cantidad registros contables revisados	≥50	Revisión de la pertinencia de los registros contables	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Informe con sus anexos		\$ -
			Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área														1	Borrador Plan operativo		\$ -
					Elaboración Plan de Compras del área														1	Borrador Plan compras		\$ -
					Elaboración memorias del área														1	Informe memoria área		\$ -
			% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1		1					1				1			Matriz Plan Operativo Evaluada		\$ -
																			\$ -			





ADMINISTRATIVA FINANCIERA



Área: Sub-Dirección Administrativa Financiera

OBJETIVO ESTRATEGICO 2: Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.																						
OBJETIVO OPERATIVO 2.1: Dirigir y coordinar el procesamiento de las operaciones administrativas y financieras de la institución, velando por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos.																						
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto	
						E	F	M	A	M	J	JU	A	S	O	N	D					
1	Eficientizar el uso de los recursos financieros.	Efectiva operatividad y optimización en el uso de los recursos	Estados financieros oportunos	12	Revisión y Firma de los Estados Financieros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Encargado Adm. Financiero	Estados financieros firmados los primeros 10 días del mes	1 Titularadora	\$ 3,000.00
					Presentación informe con carta de mejora reducción pérdidas																	
			% disminución deudas proveedores (balance mes anterior vs balance mes actual)	≤ 5% mes anterior	Manejo plan de entrega de las compras adjudicadas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Administrativa	Informe, balance saldo por antigüedad		
			% Desviaciones al presupuesto de Gastos financieros	3%	Supervisión y Control de la Ejecución Presupuestaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Adm. Financiera	Informe ejecución			
			Tiempo promedio pago a proveedores	45 días	Disminuir tiempo promedio pago proveedores															Reporte saldo por antigüedad, matriz control saldó proveedores.		
			Controlados los registros de las ejecuciones presupuestarias	Cantidad informes ejecución presupuestaria	12	Registro y control de la ejecución presupuestaria conforme a clasificadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Analista costeo	Presupuesto aprobado, Informe ejecución		
2	Fortalecer los procesos administrativos	Manejo y controlado los Inventarios de Material Gastable de Oficina, Insumos y Medicamentos	Control ordenes de compras (ordenes de compras registradas igual al número de Ordenes compras emitidas por el área de compra)	100%	Recepción y registro de mercancía	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado de almacén	Reporte entrada y salida de almacén	PACC Materiales y suministros	\$ 8,826,731.64		
					Relacionar ordenes de compras recibidas con ordenes de compras emitidas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de relación de ordenes de compras	
			% de coincidencia entre el reporte de inventario vs balance cuentas contable	100%	Realización inventario	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Administrativa			Informe de inventario	
2	Fortalecer los procesos administrativos	Activos fijos resguardado	% coincidencia entre reporte inventario de activos fijos vs. Balance cuentas contables	100%	Realización de reporte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Administrativa	Reporte actualizado de registro Activo fijos codificados/área asignada de los activos fijos				
				% asignación activos por áreas	100%	Realización de reporte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						
			% activos fijos con póliza de seguro	100%	Gestión inclusión de los activos fijos a la póliza de seguros.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Reporte póliza de seguros de activos			



3	Mantener actualizada los registros contables, con informaciones contables y oportuna	Registros contables validados	Estados financieros	12/año	Elaboración Oportuna de los Estados Financieros.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Contabilidad	Estados Financieros elaborados los primeros 5 días del mes siguiente, informe de conciliación con sus Informe de conciliación con sus recomendaciones y seguimiento	4 Archivos	\$ 88,000.00		
			% concidencia Balance Ars SEMMA Vs Balance HDSSD	≥ 85%	Conciliación CXC ARS Semma																		Calculadors Shar	\$ 5,000.00	
				≥ 90%	Conciliación CXP ARS Semma																				
		Disminuido el balance de Cuentas por Cobrar	% de monto recuperado (monto ingresos x cobros/monto bce CXC)	20%	Gestión de cobros internos y externos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Contabilidad	Informe de CxC	Flota institucional	1,500.00	
			% efectividad cobros (No. acuerdos de pago realizados/cuentas por cobrar recibidas)	95%	Elaboración acuerdo de pago.	1																	Informe con sus anexos, acuse entrega Finanzas.		
					Remisión expedientes cuentas incobrables área legal																			Acuse de entrega	
					Generar reporte de saldo por antigüedad y remitir a la sub dirección administrativa financiera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Acuse de entrega		
		Manejado y controlado los Inventarios de Material Gastable de Oficina, Insumos y Medicamentos	% cumplimiento de levantamiento de inventarios (Cantidad de inventarios realizados/cantidad de inventario planificados)	4/año	Conteo físico de materiales de oficina a través de la matriz del módulo de inventario.																Coordinar inventario	Reporte inventario			
				12/año	Conteo físico de medicamentos e insumos médicos a través de la matriz del módulo de inventario.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Reporte inventario		
		4	Planificación y monitoreo de los ingresos y egresos de la institución, de manera eficaz y eficiente	Recursos financieros custodiados y/o controlados	Cantidad de reportes de disponibilidad bancaria	Un Reporte/día laboral	Elaborar y remitir reporte disponibilidad bancaria a la Dirección General vía la sub-dirección administrativa financiera.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargada Tesorera	Reportes de Disponibilidad Bancaria, acuse entrega.	1 Caja Registradora, 1 silla cajero	\$ 10,500.00	
Control cheques emitidos	100%				Seguimiento y control de la entrega de los cheques en caja.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Informes de seguimiento y status					
Cantidad de expediente de cuadro de cajas gestionado	Un Expediente de cuadro de caja por día laboral (2)				Realizar cuadro de caja	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Acuse recibo cuadro caja					
Emitidos los cheques y/o transferencias bancarias	% eficiencia gestiones de pago (Cantidad de pagos Vs solicitudes de pagos)			100%	Emitir pagos conforme plan de pago y recursos disponibles																Encargada Tesorera	Reporte sistema Nimbo (cheques y solicitudes)			
	% eficiencia gestiones de pago (Pagos realizados por transferencias Vs Solicitudes de			100%																					
Controlado las cuentas bancarias a través de los libro de banco	Cantidad informes de ingresos y egresos Vs balance de cuentas contables			3/mes	Elaborar conciliaciones bancarias.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Reporte conciliación				



5	Realizar procesos de compras apegados a las normas	Comprado lo requerido eficientemente.	% Desviación en monto adjudicado (Precio estimado vs precio adjudicado).	≤10%	Ejecución y control procesos compras en la diferentes modalidades.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado compras	Informes				
			% Procesos de compras ejecutados con desviación en el monto 10%	15%	Solicitud y seguimiento modulo de compras en sistema Nimbo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	Solicitud, acuse de entrega, informe de seguimiento.			
			Cumplimiento tiempo inicio proceso compra (desde la recepción de la solicitud hasta el inicio del proceso de compra)	≤1 día	Elaboración de Estadísticas mensuales sobre el cumplimiento de estos indicadores															Matriz registro control de los procesos de compra, informe		
			% Cumplimiento Cronograma de actividades de procesos compra.	100%																Matriz control procesos, informe		
			% de Compras conforme al PACC	85%	Informe de gestión del PACC			1			1					1				Informes		
		Procesos de compra y PACC evaluados conforme indicadores de Compras y Contrataciones	100%	Presentación informe de evaluación PACC	1			1			1				1				% Eficiencia cumplimiento PACC RD\$ (Monto PACC ejecutado/Monto PACC aprobado) en el periodo.			
																			% Ahorro en las compras (Valor real - Valor adjudicado) / Valor adjudicado			
																			% desviación PACC (# adquisiciones fuera de PACC)			
																			% participación por Rubro (Valor adquirido del Rubro/Total PACC)			
																			% participación de tipo de procedimiento de selección utilizado (Total valor por tipo de proceso / total PACC)			
																Cantidad cumplimiento plazos legales, Número de proveedores interesados, Cantidad Procesos desiertos, Número oferentes por						



6	Mejorar el proceso de facturación de los servicios prestados.	Facturado y reclamado los Servicios Prestados	Tiempo facturación servicios prestados (Fecha del alta médica)	≤ 3 días	Facturación Servicios Prestados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargada Facturación	Reporte expediente por servicios,	4 Headset y 3 sumadoras	\$ 25,100.00
			% eficiencia en la reclamación (Monto Reclamado/Monto	95%	Remisión de las reclamaciones a la ARS para liquidar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe de reclamaciones, matriz control expedientes devueltos por Auditoría/Monto				
		Objeciones Recuperada	% eficiencia de recuperación (Monto Recuperado/Monto objetado)	25% mensual	Corrección Expedientes objetados	1																	
		Preparación oportuna de expedientes Pagos de Honorarios e incentivos a Médicos	% eficiencia pagos honorarios (Total de honorarios solicitados/Total de lo Facturado)	100%	Gestionar Pago Honorarios Médicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Acuses de recibo de entrega de expediente	
			% Eficiencia cobro reclamaciones ARS Semma (monto cobrado vs monto reclamado)	95%	Revisión cobros reclamaciones ARS																		
		Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada		Elaboración Plan Operativo del área														1	Encargado Adm. Financiero	Borrador Plan operativo		
				Elaboración Plan de Compras del área														1	Borrador Plan compras				
				Elaboración memorias del área															1		Informe memoria área		
		% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1														1		Matriz Plan Operativo Evaluada		

\$ 8,959,831.64





SERVICIOS GENERALES



Área: Sub-Dirección Servicios Generales

OBJETIVO ESTRATEGICO I: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.																					
OBJETIVO OPERATIVO I.3: Planificar, gestionar, supervisar, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios de limpieza y manejo de desechos, alimentación y bebidas, vigilancia y seguridad, transporte y mantenimiento de equipos e infraestructura.																					
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Fortalecer la planificación y ejecución el área de mantenimiento	Satisfacción de los usuarios internos y externos	% Cumplimiento planes de mantenimientos	90%	Ejecución de la matriz de mantenimiento			25%		60%			80%			100%	Encargado de Mantenimiento	Infomes con sus anexos.	Contratos servicio, Compras.	RD\$10,612,898.00	
		Áreas climatizadas	Cambio de unidades de aires acondicionados	85%	Instalación acondicionadores de aires en áreas			10		10			10			10	Encargado de Mantenimiento y Encargado Servicios Generales	Informe con sus anexos	40 Acondicionadores de aires, piezas (varias)	RD\$2,326,000.00	
		Eliminación de filtraciones en techo edificio hospitalación y administrativo.	Área impermeabilizadas	3	Contratación de empresa de impermeabilización			1		1				1			1	Encargado Servicios Generales	Contrato/ O.C.	Contrato servicios	RD\$1,650,000.00
			% Efectividad en corrección de filtraciones.	100%	Supervisión del servicio contratado			100%		100%				100%			100%	Encargado Mantenimiento	Informe de supervisión con anexos		
		95%	Evaluación del servicio contratado												100%	Encargado Servicios Generales / Encargado Mantenimiento	Informe evaluación con anexos				
2	Gestionar efectivamente los servicios de limpieza, manejo desechos hospitalarios y contratos de servicios del área	Áreas limpias y desinfectadas	% Cumplimiento de Plan	95%	Ejecución plan de limpieza y manejo de desechos hospitalarios.			100%		100%			100%			100%	Encagado mayordomía	Plan aprobado, informe de ejecución con sus anexos, informe operativo limpieza perimetral.	Contratación servicio, Compras	RD\$510,200.00	
		Control de los insumos utilizados.	Control de los insumos utilizados.	100%	Registro de entrada y salida de insumos			100%		100%			100%			100%	Encargado mayordomía, Encargado Almacén	Matriz control insumos actualizada.	Almacén (Insumos de limpieza y desinfección)		
		Control de plagas insectos y roedores	Disminución de reporte de plagas, insectos y roedores.	80%	Supervisión cumplimiento contrato con recepción satisfactoria.			100%		100%			100%			100%	Encagado mayordomía	Informe cumplimiento contrato, informes reportes de plagas, insectos y roedores.	Contratación servicio	RD\$300,000.00	



3	Garantizada la higiene y el abastecimiento de la ropería en las diferentes áreas del hospital	Áreas abastecidas con ropa hospitalaria.	Áreas abastecida conforme requerimiento.	100%	Recolección, lavado, secado, doblaje y entrega a las áreas mediante control.	100%	100%	100%	100%	Encargado Lavandería, Encargado Almacén.	Formulario de control de ropa hospitalaria	Insumo de lavandería					
					Confección, reparación y registro de ropa hospitalaria	100%	100%	100%	100%	Encargado Lavandería	Matriz registro inventario por tipo de ropa y capacidad instalada	Compra de telas, Artículos varios, Equipos de trabajo.	RD\$688,401.40				
4	Garantizar servicio de alimentación pacientes y usuarios internos.	Asistencia alimentaria conforme requerimiento	% raciones servidas (No raciones servidas /No orden de internamiento)	100%	Elaboración alimentos conforme requerimiento (Paciente, residente médico, actividad institucional)	100%	100%	100%	100%	Encargado Alimentación	Solicitudes, consumo, dietas, informes.	Utencilios, productos e ingredientes de cocina, Compras y Contratación de servicios.	RD\$4,432,196.00				
						Pacientes satisfechos con la alimentación brindada	85%	100%	100%		100%	Informe resultado encuesta satisfacción *					
						Empleados satisfechos con la alimentación brindada	85%	100%	100%		100%	Informe resultado encuesta satisfacción	Contratación de servicios	RD\$4,226,400.00			
5	Garantizar la seguridad de los usuarios internos y externos, mobiliarios, equipos e infraestructura	Mejora de la seguridad institucional	Reducción de eventos reportados	30%	Vigilancia por el sistema de monitoreo	100%	100%	100%	100%	Encargado Seguridad	Solicitudes, informes con sus anexos.	Compras	RD\$180,740.00				
						Control de tránsito y vistas dentro del hospital	80%	100%	100%	100%	Encargado Seguridad	Informes de novedades					
						Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área					1	Encargado Servicios Generales	Borrador Plan operativo		
								Elaboración Plan de Compras del área					1		Borrador Plan compras		
% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1	1	1	1			Informe memoria área	Matriz Plan Operativo Evaluada							

RDS24.926.835.40





JURÍDICA



Área : Jurídica

OBJETIVO ESTRATEGICO 2: Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.

OBJETIVO OPERATIVO 2.3: Asesorar, elaborar y/o revisar contratos o convenios así como realizar estudios, análisis y recomendaciones de documentos o hechos que impliquen contenido jurídico, además de representar y orientar a la institución en los casos y situaciones de orden legal que se requiera.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						T-I			T-II			T-III			T-IV						
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1	Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente.	Formalizado los compromisos contractuales de personal y proveedores	% de Cumplimiento (Contratos elaborados/Total solicitud de contrato)	100%	Elaboración y notariación contratos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Legal	Solicitud área, contrato firmado y notarizado.	1 Tritradora	\$ 7,000 00
			% Vigencia de contrato (Cantidad contratos vencidos /total contratos)	100%	Socialización y control contratos notarizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Legal	Acuse entrega contratos notarizados, Matriz control actualizada (Contrato contrato proveedores); Acuse entrega información de vencimiento, Recomendaciones sobre acciones a tomar de contratos vencidos.		
		Redactados y/o revisados los documentos legales (Actos legales, opiniones legales, actas y actos de los procesos de compras, actos de notarios)	% Eficiencia elaboración documentos (Documentos elaborados y/o revisados/Solicitudes de elaboración o revisión de documentos)	100%	Elaboración y/o revisión del documento legal que da respuesta a la solicitud.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Legal	Relación documentos legales, documentos legales.	N/A	
				Remisión documento legal notarizado a la entidad o persona solicitante.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Legal	Acuse entrega			
		Cumplida la Ley Núm. 340-06 y su Reglamento de aplicación Núm. 543-12.	% eficiencia actos procesos compra (Cantidad de actos redactados vs cantidad actos requeridos).	100%	Elaboración, remisión y control actos procesos compras.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Legal	Matriz control de acto por tipo de proceso de compras, acuse recibo, acuse entrega, actos procesos compra		
			% Efectividad cobros cuentas incobrables (cuentas cobradas/cuentas incobrables recibidas)	50%	Elaboración acuerdo de pago, pago total o declarar incobrable.	1		1			1			1			1	Encargado Legal	Acuerdo de pago, recibo de pago, acto declaración de cuenta incobrable		
	Cantidad de procesos	X	Asistencia a los Tribunales (En caso de conflictos)	1		1			1			1			1		Informe de tipo de proceso y estatus del				
		Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área												1	Encargado Legal	Borrador Plan operativo			
				Elaboración Plan de Compras del área												1		Borrador Plan compras			
				Elaboración memorias del área												1					
		% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área			1			1			1					Informe memoria área Matriz Plan Operativo Evaluada			





GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Área: Sub-Dirección Gestión Talento Humano

OBJETIVO ESTRATEGICO 2: Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.																					
OBJETIVO OPERATIVO 2.2: Coordinar y supervisar la implementación y desarrollo de los subsistemas de gestión de recursos humanos, garantizando la permanencia de colaboradores motivados, honestos e idóneos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.																					
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1	Gestión y control de los sub-sistemas de gestión humana.	Logrado resultados objetivos institucionales	% de contratación de acuerdo a requisición de personal (Contratado vs requiendo)	80%	Contración personal conforme requisición (Perfiles)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coord. Reclutamiento y Selección	Expedientes candidatos (Requisición de personal, informe análisis de candidatos, formulario de entrevista y pruebas, acción de personal/contrato), publicación concurso, listado contratación, matriz de requisición.		RD\$3,160.00	
			% contratos realizados por concurso (lo contratado de concurso vs contrato)	10%																	
			% personal contratado con inducción general y en el puesto	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					100%
		Se ha mejorado el proceso de evaluación de desempeño	% del personal evaluado	Resultado promedio de evaluación del desempeño	≥ 90%	Definición Manual de Perfil de Cargos												Encargada Gestión Humana	Manual de cargos aprobados por el MAP		
				Capacitación del personal para realizar acuerdos de desempeño	15											Listado participación, convocatoria, fotos, PPT					
				Formulación acuerdos de desempeño con el personal (2022)	≥ 90%											Acuerdos de desempeño firmados					
				Aplicación de Evaluación de desempeño por factores	50%	100%										Informe de Evaluación					
				Elaboración Informe de Evaluación	1																
		Formuladas y aprobadas las políticas de compensación y beneficios	Políticas de compensación y beneficios aprobado	1	Elaboración y presentación propuesta políticas compensación y beneficios											1		Acuse de entrega, Documento aprobado, Socialización de plan de beneficios, Convocatoria / Listado de participantes			





PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTOS



Área: Sub-Dirección de Planificación																								
OBJETIVO ESTRATEGICO I: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.																								
OBJETIVO OPERATIVO I.1: Coordinar, programar y supervisar la elaboración y ejecución de propuestas de políticas, planes, programas y proyectos, así como elaborar el Plan Estratégico institucional y las actividades relacionadas con el desarrollo organizacional de la Dirección General.																								
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto			
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D							
1	Gestión y control de la planificación institucional	Estructura organizativa referendada por el MAP	Resolución del MAP	1	Seguimiento proceso Estructura organizativa referendada por el				1			1							Encargada Planificación	Informe de seguimiento				
					Seguimiento a la implementación de la Estructura organizacional					1						1				Informe de seguimiento				
		Mejorado el conocimiento de los colaboradores de la plataforma estratégica	% cumplimiento plan de socialización estructura estratégica	100%	Implementación plan de socialización estructura estratégica (Vision, misión y valores)					1		1				1			Encargada Planificación	Plan aprobado, informe auditoria.				
		Gestió estratégica fortalecida.	Talleres y secciones de trabajo	3 talleres, 15 secciones trabajo	Elaboración Plan Operativo 2022													1		Encargada Planificación			Plan Operativo aprobado y publicado	1 Picaderas, 2 Contratación salón hotel en la ciudad para 25
					Coordinación de elaboración del Plan Anual Compras y Contrataciones													1					Acuse remisión planes al área Compras	
			Talleres y secciones de trabajo	1 taller, 15 secciones de trabajo	Realización proceso de Evaluación POA	1			1			1				1			Encargada Monitoreo y Evaluación	Informe de evaluación			Picaderas	
		Satisfacción usuarios	Encuesta realizada	1	Realización Encuesta de satisfacción usuarios internos y externos								1						Analista Calidad	Informe de resultados			1 Contratación servicio	\$ 40,000.00
		Elaborada la memoria institucional 2021.	Memoria elaborada	1	Elaboración de la Memoria Institucional 2021													1	Encargada Planificación	Solicitud informes de memoria, documento borrador				
Documentados los procesos institucionales	Cantidad procesos	15	Documentación de procesos priorizados			2	2	2	2	2	2	2	2	1	1		Analista Calidad	Listado Maestro de Documento actualizado	Software Visio	\$ 35,000.00				
2	Monitoreo del desarrollo e implementación del sistema de informaciones estadísticas	Informaciones estadísticas confiables y oportuna	% indicadores generados a través del sistema	100%	Auditoria de la calidad de los datos estadísticos.				25%		50%			75%		100%	Analista Calidad/ Encargada Monitoreo y	4 Informes						
		Registros por admisión los usuarios que demandan los servicios	Registro entrada y salida pacientes	100%	Autorización de los servicios de emergencias.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Auxiliares admisión	Reporte sistema, listado chequeo conformación expedientes clínicos.						
			Tiempo respuesta realización traslados (Desde recibo de solicitud en Admisión hasta realización traslado)	24 horas	Coordinación traslados de pacientes a centros estudios diagnósticos u otro centro médico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Admisión	Informe de traslado						
			Realización informes de admisión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Admisión	Informes estadísticos							





LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

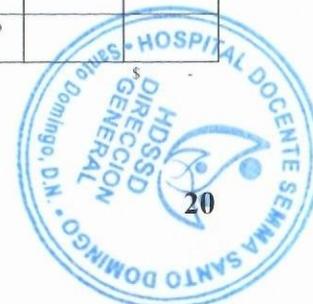




Plan Operativo Anual 2021

Área: **Oficina Libre Acceso a la Información**

OBJETIVO ESTRATEGICO 2: Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.																							
OBJETIVO OPERATIVO 2.4: Proporcionar a los ciudadanos información requerida referente a la institución, conforme lo establecido en la ley 200-04 (Ley Libre Acceso a la Información Pública) y reglamento 130-05.																							
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto		
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D						
1	Contribuir en la transparencia, ética e integridad de la gestión institucional	Transparentada la gestión a la luz de la Ley 200-04 y sus resoluciones y reglamentos de aplicación.	Cantidad de informes	12	Mantener actualizado las informaciones en el portal de transparencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	RAI	Informes con sus anexos			
			% evaluación portal Transparencia	≥ 95%	Socializar con los responsables de áreas informe de evaluación del portal de transparencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Asistente RAI	Correo electrónico			
			Información suministrada en menos o igual 15 días hábiles/Total información solicitada	100%	Respuesta a los ciudadanos sobre solicitudes de informaciones públicas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	RAI/ Asistente RAI	Informe sobre tratamiento a las solicitudes			
			Cantidad de puntos logrado en evaluación SAIP	15	Monitoreo, seguimiento y respuesta a la plataforma SAIP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	RAI	Informe evaluación			
			Cantidad de informes	4	Análisis y respuestas a las quejas y sugerencias requeridas por el sistema 311			1			1					1		1	RAI	Informes estadísticos			
	Plan CEP aprobado por la DIGEIP e implementado por la CEP-HDSSD	CEP	1	Conformación CEP				1										Coordinadora CEP	Comité juramentado	Picadera	\$ -		
		% logrado en evaluación al plan de trabajo del CEP-HDSSD por parte de la DIGEIP	90%	Implementación plan de trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Registros, convocatoria, lista de participantes, presentación, fotos.				
				Evaluación plan de trabajo y socialización informe de evaluación con la CEP y realizar los correctivos de lugar.	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		Informe evaluación de la DIGEIP, informe interno, convocatoria, lista de participantes, presentación, fotos)	Picadera	\$ -		
			Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área													RAI	Borrador Plan operativo				
					Elaboración Plan de Compras del área																Borrador Plan compras		
Elaboración memoras del área																					Informe memoria área		
% resultado evaluación					90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1		1			1				1					Matriz Plan Operativo Evaluada		





TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN





Plan Operativo Anual 2021

Área Tecnología

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la plataforma tecnológica a fin de adecuarla a las necesidades de la institución, para la mejora de los procesos, eficiencia, seguridad e integridad de la información.																														
OBJETIVO OPERATIVO: Dirigir, programar, coordinar y supervisar el diseño y administración de las aplicaciones e infraestructura tecnológica, garantizando el mantenimiento y uso adecuado de la tecnología de la información y comunicación de la institución.																														
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto									
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D													
1	Fortalecer la plataforma tecnológica a fin de adecuarla a las necesidades de la institución, para la mejora de los procesos, eficiencia, seguridad e integridad de la información	Concluir con la implementación de NIMBO	Implementación del Sistema	100%	Revisión y actualización de la implementación del sistema NIMBO													Encargado de Tecnología	Informe de avance con sus anexos	Completar pago de implementación	\$ 956,400.38									
			Conclusión implementación																	Informe implementación										
		Disponibilidad de los servicios tecnológicos (Red, servidores y aplicaciones)	% averías permitidas servidores.	≤10%	Elaboración de los TDR del servidor															Encargado Tecnología	Informe análisis de la capacidad del Servidor, documento TDR, cotización, solicitud de compras.	Compra servidor	\$ 500,000.00							
			% averías permitidas en la red.		Instalación del nuevo servidor.														100%			Compra licencias	\$ 325,000.00							
			% averías permitidas en aplicaciones		Realización encuesta satisfacción usuarios internos.																	Elaboración cuestionario encuesta, definición mecanismo de implementación, e informe resultados.	Contratación proveedores servicios de internet	\$ 360,000.00						
			% satisfacción usuarios internos con los servicios tecnológicos.	≥90%																		Formulario de Servicio de Soporte Técnico implementado, Informe sobre Servicio de Soporte Técnico.	N/A							
			Cantidad servicio de soporte brindado por tipo	100%	Brindar soporte técnico a usuarios internos														100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		% Satisfacción de servicios de soporte técnico	≥90%																											
		Cableado estructurado de red y central telefónica	% de áreas estructuradas	100%	Reestructuración del cableado e instalación de central telefónica															20%	30%	40%	60%	80%	90%	100%	Encargado Tecnología	Levantamiento y análisis de la estructura del cableado y central telefónica, cotización, elaboración propuestas del cableado, solicitud compra, compra central telefónica.	Contratación empresa para el cableado y compra de switch	\$ 7,500,000.00
Eficientizado el acceso a Correo institucional	% usuarios con nuevo correo electrónico	67%	Nuevo correo electrónico institucional migrado y funcionando															100%												
	% usuarios satisfechos	≥90%																												
Actualizado la infraestructura tecnológica.	Cantidad equipos actualizados	100%	Cambio e instalación de equipos y licencias conforme plan.																											
	Cantidad licencias actualizadas e instaladas																													
	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área																											
			Elaboración Plan de Compras del área																											
			Elaboración memorias del área																											
		% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área																										



GLOSARIO DE TÉRMINOS



Plan Estratégico: Es la anticipación y proyección en el tiempo, de una serie de acciones que permitan a la organización cumplir con su misión y establecer objetivos que la hagan avanzar por caminos que conducen a hacer realidad su visión, todo ello consistente con los valores de la organización.

Estrategia: Conjunto de acciones, proyectos y/o programas que se deben definir y ejecutar para el logro de los objetivos estratégicos.

Plan Operativo Anual: El Plan Operativo Anual es una herramienta de gestión que facilita la coordinación de los recursos de la institución para que sea posible alcanzar las metas y los objetivos que están contenidos en los planes estratégicos.

Actividades: Se refiere a las diferentes acciones, en orden secuencial, que se llevarán a cabo para lograr los objetivos propuestos.

Cronograma: Esquema básico donde se distribuye y organiza, en forma de secuencia temporal, el período en donde se debe dar cuenta del logro de las metas.

Indicadores: Son los que definen y permiten medir y verificar de manera cuantitativa, cualitativa, y en un tiempo específico, el cumplimiento de los objetivos y resultados/productos, constituyendo estos la base fundamental para el sistema de monitoreo y evaluación de un plan.

Medios de Verificación: Las fuentes o medios de verificación o de información, como también se le llama, se corresponde con el conjunto de evidencias que dan cuenta del logro de los resultados/productos esperados y de las metas establecidas en el plan.

Meta: Es la expresión cuantitativa en que se expresa el indicador. La misma debe ser cuantificable, medible, estimarse en tiempo y costo, así como asignarse para la realización, a responsables específicos.

Productos: Son bienes o servicios que la institución entrega a terceros, a la población o a otras instituciones. Es una relación de insumo-producto.



Responsables: Son las personas encargadas de garantizar el cumplimiento de las actividades.

Resultado Esperados: Es el estado en el que se desea encontrar una variable como consecuencia de los productos o servicios que una institución entrega o produce. Estos se miden en función de cómo impactan o repercuten en la población, beneficiarios o clientes a quienes van dirigidos los bienes o servicios que produce una organización o institución

Recursos Requeridos: Recursos necesarios para poner en marcha el proyecto, estos pueden ser: Financieros, Infraestructura, Tecnológicos y de Personal.



Elaborado Por:
Ing. Yuberquis Genao
Subdirectora de Planificación



Aprobado Por:
Dr. José Manuel Tejada
Director General.



**HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO DOMINGO
REPÚBLICA DOMINICANA**

C/ José Joaquín Pérez esq. Josefa Perdomo, Gazcue, Santo Domingo, R.D.

Tel.: (809) 686-1705 | 1503 | 1428

info@hdssd.semma.gob.do

