



HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO DOMINGO REPÚBLICA DOMINICANA

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

AÑO 2025

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, República Dominicana

DICIEMBRE 2025

INDICE

PRESENTACIÓN.....	2
MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	3
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS HDSSD	4
MATRICES PLANES OPERATIVOS DE LAS ÁREAS	5
Departamento Tecnología de la Información y la Comunicación	6
Oficina Libre Acceso a la Información	7
Departamento Médico	8
División Auditoría Médica	9
División Comunicaciones.....	10
Departamento Recursos Humanos	11
Sección Epidemiología	12
Departamento Control de Procesos y Registro	13
Departamento de Planificación y Desarrollo	14
Departamento Hostelería Hospitalaria	15
División Jurídica	16
Departamento Administrativo Financiero.....	17
División Atención al Usuario.....	19

PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual – POA- es un documento de gestión que nos permite coordinar y estructurar las actividades programadas por el HDSSD a través de sus unidades orgánicas, en el marco de nuestros objetivos institucionales que prioriza la Dirección General.

El presente Plan Operativo Anual, representa la intención de generar procesos de mejoramiento continuo y auto evaluación desde cada una de las áreas, haciendo procesos constructivos para sus usuarios internos y externos, así como la asignación de recursos humanos, financieros y materiales a las acciones que harán posible el cumplimiento de las metas y resultados esperados.

En este documento se presenta el Marco Estratégico Institucional compuesto por la Misión, Visión y Valores, los Objetivos Estratégicos; 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 contiene además, las partidas presupuestarias para su ejecución.

¡Valoramos vidas que enseñan!

Dr. José Manuel Tejada

Director General

MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Hospital Docente SEMMA Santo Domingo (HDSSD) es un hospital general de cuarto nivel de atención, que surge como una conquista gremial de la Asociación Dominicana de Profesores - ADP- y brinda sus servicios fundamentalmente a los maestros, maestras y sus dependientes, afiliados a la ARS SEMMA, ya que el artículo 167 de la ley 87-01 que crea el sistema dominicano de Seguridad Social, prohíbe la integración vertical, pero hace una excepción con aquellas

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
- Calidad
- Eficiencia
- Transparencia
- Equidad
- Innovación
- Solidaridad
- Compromiso
- Responsabilidad social

aseguradoras que antes de promulgarse la ley, tenían establecimientos de salud.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS HDSSD

Objetivo Estratégico 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 Estratégico II

- 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 Estratégico III

- 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 PLANES OPERATIVOS DE LAS ÁREAS

Departamento Tecnología de la Información y la Comunicación

Arca: Departamento Tecnología de la Información y la Comunicación																					
OBJETIVO ESTRATEGICO 3: 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 3.1: 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
						T-1			T-2		T-3			T-4							
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Permitir el buen funcionamiento de las aplicaciones y equipos que nos genere datos.	Disponible correcto funcionamiento de sistema NIMBO.	Total seguimiento a los requerimientos de errores y mejoras del sistema NIMBO.	100%	Revisión y actualización del desarrollo del módulo de Personal sistema NIMBO			100%			100%			100%			100%	Encargado de Tecnología	Informe de seguimiento	Servicios tecnológicos	\$ 540.000,00
		Disponible los servicios tecnológicos (Red, servidores y aplicaciones)	% averías permitidas servidores.	≤15%	Registro, soporte y seguimiento a los reportes de averías.	1		1			1			1							
			% averías permitidas en la red y aplicaciones	≤15%																	
		Encuesta satisfacción servicio técnico brindado		2	Realización encuesta satisfacción usuarios internos.				1					1					Cuestionario encuesta, muestra representativa (≤50 cuestionarios todas las áreas) e informe de resultados.		
		Cantidad servicio de soporte brindado por tipo		90%	Brindar soporte técnico a usuarios internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Reporte sobre Servicio de Soporte Técnico brindado por tipo de soporte.		
		Informe		1	Actualización informe requerimiento de los TDR del servidor											1			Informe análisis de la capacidad del Servidor, documento TDR, cotización, solicitud de compra.		
		Mantenimiento equipos tecnológicos	% de cumplimiento plan	100%	Implementación plan mantenimiento preventivo	100%			100%			100%				100%			Elaboración de informe de cumplimiento plan de Mantenimiento Preventivo con sus anexos.	Adquisición de materiales de limpieza de equipos tecnológicos.	\$ 401.270,00
2	Agilizar el funcionamiento de la Red de datos, vigilancia y comunicación de la Institución	Red de datos bien identificada, Red de vigilancia soterizada, Red telefónica funcionando.	Cantidad de puntos de Red identificados, cantidad de cámaras y teléfonos funcionando.	100%	Elaborar manual de relación Switch - puertos - punto de red.												100%	Manual elaborado y aprobado			
				100%	Gestionar equipos necesarios (conectores,capas de superficies, switch, cables, etc.) Identificar puertos de red cada switch. Etiquetar cada punto de red.												100%				
3	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	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		Preevaluación POA, Informe, Presentación Plenuma					
\$ 3.699.770,00																					

Área		Oficina Libre Acceso a la Información			OBJETIVO ESTRATÉGICO 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	Recursos		Presupuesto	
						T-1			T-2			T-3			T-4				de Verificación	Requeridos		
						E	F	M	A	M	J	Jl.	A	S	O	N	D					
1	Garantizar el derecho del ciudadano cliente al libre acceso a la información y reglamentos de aplicación.	Transparencia	Cantidad de informes	4	Mantener actualizada la información en el portal de transparencia	1				1			1			1			Enc. Oficina Libre Acceso a la Información	Informes estadísticos con sus anexos	N/A	\$ -
			% evaluación del portal de Transparencia	≥ 90%	Socializar con los responsables de áreas informe de evaluación del portal de transparencia.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Correo electrónico		\$ -	
			Información suministrada en menos o igual 20 días hábiles/Total información solicitada	100%	Respuesta a los ciudadanos sobre solicitudes de información es públicas	1			1			1				1				Informe sobre tratamiento a las solicitudes		\$ -
			Cantidad de puntos logrados en evaluación SAIP	15	Monitoreo, seguimiento y respuesta a la plataforma SAIP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Informe evaluación		\$ -	
			Cantidad de informes	4	Análisis y respuestas a las quejas y sugerencias requeridas por el sistema 311.				1			1			1			1		Informe		\$ -
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	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	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1			1				Preevaluación POA, Informe, Presentación Plenaria		\$ -	
s																						

Departamento Médico

[illegible]

División Auditoría Médica

Área:		División Auditoría Médica				OBJETIVO ESTRATÉGICO 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	Recurso Requerido	Presupuesto			
						I-1			I-2			I-3			I-4									
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D							
1	Evaluar y valorar los procesos de atención prestada y la atención de salud.	Garantizar la atención prestada y el uso correcto de los medicamentos y e insumos.	No. de Auditorías concurrentes	1/ día laborable	Realización de auditorías concurrentes.	20	19	21	21	21	20	23	21	21	23	19	21	Audíteres	Matriz de registro, solicitud, convocatoria a junta médica, pacientes complejos (Si aplica)	N/A	\$ -			
			Junta Médica	100%	Participación en juntas médicas de pacientes complejos y/o de larga estancia.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Auditoría Médica	Convocatoria a recibida vía correo.		\$ -			
					Verificación del cumplimiento según normativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Audíteres médicos/Audíteres	Listado de expedientes		\$ -			
					Identificación de las debilidades a corregir.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Check list auditoría		\$ -			
			% de reclamos en auditorías (expedientes auditados / expedientes recibidos)	90%	Devolución expedientes a las áreas para realizar las correcciones identificadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Check list auditoría/ Actas de recibido		\$ -			
					Remisión de expedientes al Auditor ARS para cierre de cuenta.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Audíteres (uno de auditoría)	Libro de registro		\$ -			
					Conclusión de expedientes auditados con ARS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Auditoría/Audíteres	Actas, firmadas y selladas		\$ -			
			Reducción % de reclamaciones	≥85%	Registro actividad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Matriz registro					
			Cantidad de informe de glosa	1 mes	Remisión y socialización motivos de glosa a las áreas correspondientes, (Departamento Médico, Administrativo, Finanzas y Dirección General)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Auditoría Médica	Actas de recibido.		\$ -			
			Realizadas las certificaciones e historiales clínicos a los usuarios	% de certificaciones realizadas (certificados entregados a usuarios en 7 días laborables Vs solicitudes recibidas)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Audíteres	Registro, formulario, solicitud, actas de entreg.		\$ -			
			Validado Pago a proveedor (Laboratorio) de servicios médicos sub contratado	Facturas validadas	100%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Copias de facturas validadas /Reportes de cultivos realizados		\$ -			
			Validado mediante auditoría pago honorarios e incentivos personal médico por servicios prestados	% Honorarios e incentivos validados para solicitud de pago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Auditoría Médica	Matriz de registro de Honorarios Validados/ Actas de recibido		\$ -			
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde a 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	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1			1				Pre-evaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe		\$ -			
																					\$ -			

División Comunicaciones

Área: División Comunicaciones																							
OBJETIVO ESTRATÉGICO 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			
						T-1			T-2			T-3			T-4								
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D						
1	Contribuir al fortalecimiento de la imagen Institucional.	Conocido por los usuarios los servicios y actividades del hospital.	% cumplimiento del plan.	100%	Elaboración plan de medios tradicionales y digitales.	1													Plan aprobado	Un trípode	\$ 4.500,00		
					Implementación plan de medios tradicionales y digitales.			100%		100%			100%		100%						Informe (con sus anexos)	Un bulto o mochila para guardar la cámara y lentes	\$ 2.500,00
		Administración de redes sociales.	Colocación de contenido en redes sociales	180	Publicaciones en Facebook	10	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	10		Informe de redes sociales		\$ -	
				180	Publicaciones en Instagram	10	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	10			\$ -		
				180	Publicaciones en Twitter	10	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	10			\$ -		
				10	Publicaciones de videos Instagram y YouTube		1	1		1	1		1	1		1	1			Letreros informativos + diseños	\$ 25.000,00		
			Cantidad de like	12.000	Recibir y publicar contenido	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000			Publicidad p	\$ 18.000,00		
			Cantidad de seguidores en instagram	15.000	s instituciones							50%						100%			Publicidad para medios de comunicación	\$ 40.000,00	
		Asistidos los servicios internos institucionales	% cumplimiento (Cantidad de solicitudes asistidas / cantidad solicitud recibidas)	100%	Realización solicitud de servicio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Encargado Comunicaciones	Formulario CO-FO-001 con sus anexos.	Diseño e impresión volantes y brochures informativos para Charlas de Salud Colectiva y demás solicitudes.	\$ 150.000,00
						Mejorar calidad del servicio mediante la recopilación de los comentarios de los usuarios	100%	Informe trimestral remitido a la Máxima Autoridad	1			1				1			1			Informe	
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	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		\$ -	
					Evaluación informe Plan Operativo del área	1			1			1				1				Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe		\$ -	
		% resultado evaluación	100%																		\$ 240.000,00		

OBJETIVO OPERATIVO 2.2: Coordinar y supervisar la implementación y desarrollo de los sub-sistemas de gestión de recursos humanos, garantizando la permanencia de colaboradores motivados, honestos e ídneos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.																						
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Método de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto	
						T-1	T-1	T-1	T-1	T-2	T-2	T-2	T-2	T-3	T-3	T-3	T-4	T-4				
1	Gestión y control de los sub-sistemas de gestión humana.	Contrato Personal de acuerdo al perfil	% de contratación de acuerdo a requisición de personal (C contratado vs requerido)	80%	Contratación personal conforme requisición (Perfiles)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Recursos Humanos	Expedientes candidatos (Requisición de personal, informe análisis de candidatos, formulario de entrevista y pruebas, acción de personal (contrato), publicación concursos, listado contratación, matriz de requisición.	Pruebas psicométricas	\$ 5,800.00
		% contratos realizados por concurso (de cotizado de concurso vs contrato)	5%																			
		% retención del personal (RP-PPR1) RI=número de personal inicio periodo + número de personal final periodo / 2 PP=total sueldos empleados años / RI			Cálculo de retención del personal							1					1		Analista	Informe de resultados		\$ -
		% personal contratado con inducción general y en el puesto	100%		Inducción personal nuevo ingreso y en el puesto.	100%				100%				100%			100%		Encargado Recursos Humanos	Firma del manual de inducción, formulario de verificación en el puesto, convocatoria, lista participantes, lista personal de nuevo ingreso.	Inductores	\$ 1,000,000.00
		Evalúo el desempeño de los subalternos	Resultado promedio de evaluación del desempeño	≥ 80%	Borrador Manual de Perfil de Cargo									1			1			Borrador Manual de Perfil de Cargo		\$ -
					Formulación acuerdos de desempeño con el personal									1						Acuerdos de desempeño firmados.		
		% del personal evaluado	100% del personal que aplica		Aplicación de Evaluación de desempeño por factores												100%			Remisión de formularios de evaluación.		
					Elaboración y presentación de Informe de Evaluación												1			Informe resultados evaluación con sus anexos		
		Empleado anual	Promoción	1	Acto de promoción													1		Acto de entrega, Documento aprobado, Socialización de plan de beneficios, Convocatoria / Listado de participantes	Financiero	\$ 15,000.00
		Mejorar compromiso institucional	% cumplimiento plan institucional (Actividades ejecutadas vs actividades planificadas)	100%	Elaboración e implementación plan de actividades recreativas e integrativas institucional					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Recursos Humanos	Asome de entrega, plan aprobado, Listado participación, convocatoria, foto, informe de evaluación cumplimiento	Compras registro día, Manos, sudaderas, accesorios, ordenadores, brachletes, mesa para reunión, computadora de escritorio	\$ 4,523,000.00
		Mejorar las competencias de los subalternos	% de empleados que cumplen con el perfil del puesto	80%	Elaboración e implementación plan capacitación institucional.		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Coordinadora Capacitación	Informe levantamiento de necesidades de capacitación, Matriz de capacitación por área, plan aprobado, Convocatoria, lista de participantes, certificados informe evaluación plan.	Financiero	\$ 75,000.00
		Satisfacción de los subalternos	Pagos mensuales	≤ día 25 c/mes	Gestión de pago nómina y prestaciones del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Enc. División Régimen y Control de Nómina	Novedades, Solicita y seguimiento de los pagos a los diferentes entidades (CPS, Cooperativa, INAVI, proveedores de alimentos)		\$ -
		Controlado registro ponche	% Registro ponche colaboradores conforme jornada laboral correspondiente	50%	Seguimiento y cumplimiento de horarios.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Analista	Entrevista reportes de ponches de acuerdo a solicitud, Remisión mensual reporte ponche a Encargados de área, Actualización expedientes colaboradores conforme a las novedades.		\$ -
			% Ausentismo laboral (número de días laborales trabajados / número de días laborales)	< 10%	Cálculo de ausentismo laboral						1		1		1		1		Enc. Recursos Humanos	Informe prestaciones % ausentismo por área e institucional		\$ -
		Implementada la estructura organizacional referenciada por el MAP	% implementación	100%	Implementación estructura organizacional							100%								Acciones de personal, áreas equipadas conforme perfiles, Informe análisis comparativo anterior.		\$ -
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de planificación eficiente y oportuno conforme a la misión institucional	Cumplimiento de requisitos de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área												1		Encargado Recursos Humanos	Plan operativo		\$ -
					Elaboración Plan de Compromiso del área												1			Plan compras		\$ -
					Elaboración memorias del área												1			Informe memoria área		\$ -
		% resultado evaluación	100%		Evaluación e informe del operativo	1								1			1			Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe		\$ -
5,618,800.00																						

Sección Epidemiología

Área: Sección Epidemiología					OBJETIVO ESTRATÉGICO 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.													Medio de Verificación			Recurso		Presupuesto	
OBJETIVO OPERATIVO 1.2: Dirigir, planificar, gestionar, supervisar, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios asistenciales de prevención, cuidados y restablecimiento de la salud a través de atenciónes ambulatorias.																								
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recurso	Presupuesto			
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D							
	Notificación y seguimiento de los eventos epidemiológicos	Mantener la búsqueda activa de los eventos sujetos de vigilancia.	Índice de notificación de casos (No. Casos intrahospitalarios/No. Pacientes egresados)	98%	Registro de casos probables y remisión a la DICEPI													Coordinador Epidemiológico	Formulario de notificación individual de casos, plataforma digital DICEPI	N/A	\$ -			
					Verificación de protocolo de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Relación expedientes clínicos		\$ -			
					Registro de EPT-I, EPT-II en plataforma digital DICEPI	1			1			1			1				Informe sobre comportamiento de los indicadores contenidos en los formularios EPT-I, EPT-II y socializar con las áreas correspondientes.		\$ -			
					Registro indicadores epidemiológicos, (Morbilidad, Socioeconómicos, Demográficos, Factores de Riesgo, Estadía (Hospitalaria))	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3		Base de datos y formularios de notificación, Informes.		\$ -			
				100%	Implementar actividades asignadas en los comités intrahospitalarios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Informe y minutos		\$ -			
			Participación en comité intrahospitalario	100%	Recepción notificación de enfermedades intrahospitalarias	1			1			1			1				Reportes		\$ -			
			Tasa de enfermedad en intrahospitalarios (No. Eventos intrahospitalarios/No. Pacientes egresados en el periodo)	< 5%	Verificación expediente clínico del caso notificado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Relación expedientes clínicos		\$ -			
					Registro de casos en formulario de enfermedad en intrahospitalaria	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					Registro de formularios e informes (% tasa de enfermedad en intrahospitalaria)		\$ -			
					Asistencia por primera vez y total de charlas realizadas conforme plan	1			1			1			1				Matriz Lactancia Materna y Registro de Embarazadas Captadas.		\$ -			
			Usuarios captados en Periodo de Gestión y Lactantes	100%	Vacunación al personal del hospital				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Registros		\$ -			
			Imunizado el personal	60%	Seguimiento Plan de Salud Colectiva	1			1			1			1				Registro de participación de charlas según el plan		\$ -			
			Cumplimiento de planes de salud colectiva	100%	Realización de las Charlas de enfermedad en transmisible y crónicas no transmisible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Coord. Epidemiológico, Enc. Programa Salud Colectiva	Actividades conforme Plan y formulario registro de charlas.		\$ -			
					Elaboración Plan Operativo del área	1			1			1			1			Enc. Programa Salud Colectiva	Borrador Plan operativo		\$ -			
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde a fecha planificada		Elaboración Plan de Compromiso del área												1		Borrador Plan compromiso		\$ -			
					Elaboración memoria del área												1		Informe memoria área		\$ -			
					Evaluación e informe Plan Operativo del área												1		Previsualización POA, Asistencia, Evaluación, Remisión Informe		\$ -			
			% resultado evaluación	100%		1			1			1			1						\$ -			

Departamento Control de Procesos y

Departamento Control de Procesos y Registro																				
OBJETIVO ESTRATÉGICO 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 su																				
No.	Estrategia	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Previsión
					T-1	T-2	T-3	T-4												
					E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para mitigar riesgos Administrativos y Financieros.	Assegurado el cumplimiento de los procesos y procedimientos según Leyes y procesos internos.	No. de expedientes revisados (expediente a expedientes recibidos)	Revisión y análisis de los procesos de compras y contrataciones.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Departamento Control de Procesos y Registros.	Muestra de control/Expedientes de compras	N/A	\$
		No. de expedientes revisados (expediente a expedientes recibidos)	506	Cuadros diarios de las cajas de la institución (Caja General y Admision)	42	38	42	44	42	42	46	42	44	46	40	42		Listado de cuadros refinados.		\$
		No. De muestreos refinados	6	Toma física semestral del inventario en almacén farmacia hospitalaria				3					3					Informe mensual sobre hallazgos encontrados con sus anexos.		\$
		% de muestreos refinados	50%				1						1							\$
		No. de expedientes revisados (expediente a expedientes recibidos)	100%	Revisión y análisis de Estados Financieros del HDSD, Elaborados por contabilidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Estados Financieros sellado		\$
		% Conciliación en revisados (conciliación en revisados vs conciliación en recibidos.)	100%	Revisión de conciliaciones bancarias, elaboradas por Tesorería.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Conciliaciones Bancarias selladas		\$
		% expedientes revisados (expediente a expedientes recibidos)	100%	Revisión y análisis de entradas de diario y transacciones bancarias elaboradas por Contabilidad y Tesorería.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Entradas, transacciones mensuales y acuse de entrega, selladas y remitidas (Contabilidad y Tesorería)		\$
		% expedientes revisados (expediente a expedientes recibidos)	100%	Revisión de todas las solicitudes y cheques de pago, personal controlado, derechos adquiridos, reembolsos, reposiciones de fondos y servicios.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Matriz de control actualizada		\$
		% entradas revisadas (entradas revisadas vs entradas recibidas)	100%	Revisión de todas las entradas de mercancías realizadas por el almacén general.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Listado de Entradas de almacén y acuse de entradas.		\$
		% nóminas revisadas (nóminas revisadas vs nóminas recibidas)	100%	Revisión de las nóminas de pagos mensuales de salarios y de compensaciones a personal del HDSD controlado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Nóminas sellada		\$
		% expedientes revisados (expediente a expedientes recibidos)	100%	Revisión previo autorización de derechos adquiridos y honorarios médicos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Matriz de control		\$
		No. De Arqueos refinados	3	Arqueos a Fondos 1.- administración 2.- combustible 3.- medicamentos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		Formulario de arqueos e informe mensual		\$
		% Auditorías refinadas (Auditorías refinadas Vs Solicitudes requeridas)	100%	Realización de Revisiónes especiales a procesos, gestión o actividades a requerimiento de los Departamentos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Informe de auditorías refinadas, con sus anexos y acuse de entrega.		\$
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación o de reunión de acuerdo conforme a reunión institucional	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área												1		Borrador Plan operativo		\$
				Elaboración Plan de Compras del área												1		Borrador Plan compras		\$
		% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo	1			1			1			1				Informe memoria área		\$
																		Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe		\$

Departamento de Planificación y Desarrollo

Anexo: Departamento de Planificación y Desarrollo															
OBJETIVO ESTRATÉGICO 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 1.1: 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									
						T-1	T-2	T-3	T-4	T-5	T-6	T-7	T-8	T-9	T-10
1	Fortalecer la Planificación Institucional	Orientada la Gestión Institucional en el avance de la visión y misión	Plan elaborado	1 plan	Revisión planillas Plan Operativo 2025										
					Elaboración Plan Operativo 2025										
					Revisión Plan Operativo Anual 2025 aprobado a los áreas										
					Revisión Plan Operativo OAI										
					Revisión planillas PACC 2025 a las áreas										
					Coordinación de publicación del Plan Anual Compras y Contrataciones con el área de Compras.										
					Informe de seguimiento Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2026										
					Elaboración Carta Compromiso 2024-2027										
					Aprobación para realizar el proceso de evaluación POA										
					Evaluación plan operativo										
					Presentación de resultados evaluación POA										
					Publicación de resultados de Evaluación POA en el portal de transparencia										
					Borrador elaboración memoria institucional 2023										
					Publicación Memoria Institucional 2023										
					Solicitud rendición de cuentas 2024										
2	Evaluado Plan Operativo 2024	Informe evaluación	1 trimestre	1	Solicitud creación, modificación de versiones o eliminación de documentos, usando el PD-FQ-001										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
					100%										
3	Memoria Institucional	Ejecución de las áreas	1	1	Revisión de datos y remisión a Dirección General y Departamento Médico										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
					Revisión matriz OAI										
4	Notificación y seguimiento de los eventos epidemiológicos	Mantener la búsqueda activa de los eventos objeto de vigilancia.	Índice enfermedades de notificación obligatoria (No. Casos intrahospitalarios/No Pacientes egresados)	98%	Búsqueda diaria de casos febriles a través de la hoja de temperatura de enfermería así como los pacientes hospitalizados y/o emergencias.										
					Registro casos probables y remisión a la DIGEPI										
					Verificación aplicación protocolo de atención										
					Registro de EPI-I, EPI-II en plataforma digital DIGEPI										
					Participación en comité intrahospitalarios										
					Tasa de enfermedades intrahospitalarios										
					Verificación expediente clínico del caso notificado										
					Registro caso en formulario de enfermedades intrahospitalarios										
					Implementar actividades asignadas en los comités intrahospitalarios										
					Recepción notificación de enfermedades intrahospitalarios										
					Verificación expediente clínico del caso notificado										
					Registro caso en formulario de enfermedades intrahospitalarios										
					Implementar actividades asignadas en los comités intrahospitalarios										
					Recepción notificación de enfermedades intrahospitalarios										
					Verificación expediente clínico del caso notificado										
					Registro caso en formulario de enfermedades intrahospitalarios										
5	Cumplimiento planes de salud colectiva	Vacunación al personal del hospital	% de personas inmunizadas	60%	Vacunación al personal del hospital										
					Elaboración Plan de Salud Colectiva 2022										
					Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles										
					Elaboración Plan de Salud Colectiva 2022										
					Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles										
					Elaboración Plan de Salud Colectiva 2022										
					Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles										
					Elaboración Plan de Salud Colectiva 2022										
					Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles										
					Elaboración Plan de Salud Colectiva 2022										
					Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles										
					Elaboración Plan de Salud Colectiva 2022										
					Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles										
					Elaboración Plan de Salud Colectiva 2022										
					Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles										
					Elaboración Plan de Salud Colectiva 2022										
					Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles										

Departamento Hostelería Hospitalaria

Área: Departamento Hostelería Hospitalaria																					
OBJETIVO ESTRATÉGICO 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 1.3: 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																					
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						T-1			T-2			T-3			T-4						
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Garantizar el mantenimiento de la planta física, mobiliario y equipos.	Satisfacción de los usuarios internos y externos	% Cumplimiento de planes de mantenimiento	100%	Elaboración matriz del área de mantenimiento	100%		100%										Encargado de Mantenimiento	Plan aprobado.	Mantenimiento en general	
				100%	Implementación matriz del área de mantenimiento			100%								100%	Informe de ejecución con sus anexos.		Proyectos		
				1 trimestre	Seguimiento a las eventualidades surgidas o presentadas en el Hospital			1			1			1		1	Informe Seguimiento		Mobiliario y climatización		
2	Gestionar los servicios de limpieza, manejo de desechos hospitalarios y contratos de servicios del área.	Áreas limpias y desinfectadas	% Cumplimiento de Plan de limpieza y manejo de desechos hospitalarios	90%	Elaboración y ejecución plan de limpieza y manejo de desechos hospitalarios			100%			100%			100%			100%	Encargado mayordomía	Plan aprobado, informe de ejecución con sus anexos, informe operativo limpieza perimetral.	Insuros de limpieza	
				80%	Levantamiento de información en las áreas.			100%			100%			100%			100%		Documento levantamiento de información. Informes con sus anexos (reporte de plagas, insectos y roedores).	Contratación servicio.	
3	Garantizar la higiene y el abastecimiento de la ropa en las diferentes áreas del hospital	Áreas abastecidas con ropa hospitalaria.	Áreas abastecidas conforme requerimiento.	100%	Recolección, lavado, secado, doblaje y entrega a las áreas mediante control.			100%			100%			100%			100%	Encargado Lavandería	Formulario de control de ropa hospitalaria		
					Confección, reparación y registro de ropa hospitalaria			100%			100%			100%			100%		Solicitud requerimiento confección ropas, matriz registro inventario por tipo de ropa y capacidad instalada	Compra de telas, Artículos varios, Equipos de trabajo.	
4	Garantizar servicio de alimentación pacientes y colaboradores internos.	Asistencia alimentaria conforme requerimiento	% raciones servidas (No. raciones servidas /No. orden de internamiento)	100%	Elaboración alimentos conforme requerimiento o (Paciente, residente médico, actividad institucional)			100%			100%			100%			100%	Encargado Alimentación	Informe con sus anexos (Solicitudes, consumo, dietas)	Utensilios, productos e ingredientes de cocina, Compras y Contratación de servicios.	
				85%	Realización encuesta para medir el % de satisfacción del usuario.			1								1	Informe resultado encuesta satisfacción con sus anexos.				
5	Asegurar la seguridad de los usuarios internos y externos, mobiliarios, equipos e infraestructura	Mejorada la seguridad institucional	Reducción de eventos reportados	30%	Vigilancia por el sistema de monitoreo			1			1			1			1	Encargado Seguridad	Solicitudes, informes con sus anexos.	Compras equipos seguridad	
				80%	Uso de carnet de visitantes y control en usos de parques.			1			1			1		1	Informes de novedades, libro control.				
6	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	% Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área												1	Encargado Hostelería Hospitalaria	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		Preevaluación POA, Informe, presentación evaluación				

División Jurídica

Área:		División Jurídica																			
OBJETIVO ESTRATÉGICO 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																					
No.	Estrategia	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Requisitos	Presupuesto	
					T-1			T-2			T-3			T-4							
					E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D					
1	Garantizar el cumplimiento del Marco Legal.	Garantizado el cumplimiento de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación no. 543-12	% de actas redactadas (no. Actas redactadas / total actas redactadas)	Realización de actas y remitidos al Departamento de Compras.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Jurídico	Acuse de recibo, documento de legal firmado, acuse de entrega.	N/A	\$ -	
		Recuperado y/o descargado los recursos de las cuentas recibidas / incobrables	% de cuentas cobradas (cuentas incobrables recibidas / total cuentas incobrables)	Gestión de cobro							1			1				Informe actualización de cuentas incobrables, registros de llamadas, informe de cuentas cobradas.		\$ -	
		Asistida la asesoría Legal	% del cumplimiento (no. Asesorías realizadas / total asesorías solicitadas).	Remisión documento de la asesoría solicitada.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Solicitud de asesoría, acuse de entrega, documentos.		\$ -		
		Formalizado los compromisos contractuales de los colaboradores y proveedores.	% de cumplimiento o contratos elaborados (contratos solicitados versus contratos elaborados)	Elaboración y/o actualización de contratos de proveedores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Solicitud, contrato y acuse de entrega. A proveedores		\$ -		
		% de cumplimiento o contratos proveedores (contratos solicitados versus contratos elaborados)	% de cumplimiento o contratos proveedores (contratos solicitados versus contratos elaborados)	Elaboración y/o actualización de contratos a personal.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Solicitud, contrato y acuse de entrega al área solicitante.		\$ -		
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde a 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		\$ -				
			% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1			1		Preevaluación POA, Informe, Presentación Plenarios		\$ -		
																		\$ -			

Departamento Administrativo financiero

Departamento Administrativo Financiero																					
OBJETIVO ESTRATÉGICO 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 controlar el procesamiento de las operaciones administrativas y financieras de la institución, velando por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos.																					
No.	Estrategia	Indicador	Meta	Actividad	Compartimentación												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto	
					E	F	M	A	M	J	Jl.	A	S	O	N	D					
1	Eficientar el uso de los recursos financieros.	Eficacia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y Firma de los Estados Financieros (Pre-Balances P y T-I)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Fiscalizado Adm. Financiero	Estados financieros mensuales los primeros 45 días del mes siguiente, a este entrega.			
				Presentación e informe con carta de opinión, recomendación de mejora.	1			1			1			1				Informe, balance edito por integridad.			
				% de cumplimiento de los planes de pago (balance en balance mes anterior vs balance mes actual)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Reporte sobre por integridad, sobre control sobre proveedores.			
				% Devolución y el presupuesto de Gastos Financieros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Informe ejecución con sus anexos			
				Tiempo promedio para proveedores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Reporte sobre por integridad, sobre control sobre proveedores.			
		Contribución a los registros de las operaciones presupuestarias	12	Registro y control de la ejecución presupuestaria conforme a clasificación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Socorro Preciado	Presupuesto aprobado, Informe ejecución (mes anterior)			
				Capacidad y uso Portal Compras y Contratos																	
				Recepción y registro de mercancías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Reporte control y PAC, Materiales y suministros general.			
				Revisión y registro de mercancías con ordenes de compra controladas.	1			1			1			1				Informe de reducción de ordenes de compra			
				% de coincidencia entre el reporte de inventario vs balance cuentas controladas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Informe de acuerdo de inventario vs balance			
		Activos fijos y regalías	100%	Revisión y registro de mercancías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Dra. Administrativa	Reporte actualización de registros Activos fijos con modificaciones/suma asignada de los activos fijos. Informe de gestión con sus anexos			
				Revisión y registro de mercancías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Reporte póliza de seguros de activos, anexo de entrega			
				% de coincidencia entre el reporte de inventario vs balance cuentas controladas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Informe de acuerdo de inventario vs balance			
				Revisión y registro de mercancías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Reporte póliza de seguros de activos, anexo de entrega			
				% de coincidencia entre el reporte de inventario vs balance cuentas controladas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Informe de acuerdo de inventario vs balance			
3	Controlar la actualización de los registros contables, con información oportuna y oportuna	Estados financieros	12	Elaboración de los Estados Financieros (Pre-Balances P y T-I)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Estados Financieros elaborados los primeros 25 días del mes siguiente, informe de conciliación con sus recomendaciones y seguimiento.				
				Conciliación CXC, ASES, SCHMA, YI Balance HERSD	1			1			1			1						Informe de conciliación con sus recomendaciones y seguimiento	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de CXC con sus anexos	
				% de coincidencia entre el reporte de inventario vs balance cuentas controladas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	
		Eficiencia y oportunidad en el uso de los recursos.	12	Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dra. Contabilidad	Informe de acuerdo de inventario vs balance				
				Revisión y registro de mercancías	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1			Informe de acuerdo de inventario vs balance	

4	Monitoreo de los ingresos y egresos de cuentas de banco y efectivo.	Recursos financieros disponibles al banco.	Cantidad de reportes de ingresos y egresos.	Un Reporte diario laboral.	Elaborar y emitir reportes de ingresos y egresos al banco a la Dirección General de la sub-dirección administradora de finanzas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			Control de 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
			Cantidad de expediente de cambio de caja por día laboral (2 cuentas).	Un Expediente de cambio de caja.	Realizar cambio de caja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			Entidad los cheques y transferencias de pago (Cantidad de pagos solicitados de pago).	100%	Emite pago conforme plan de pago y recursos disponibles.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Realizar procesos de compra de bienes y servicios.	Compras de bienes y servicios.	Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Procesos de compra de bienes y servicios.	Compras de bienes y servicios.	Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	Procesos de compra de bienes y servicios.	Compras de bienes y servicios.	Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Cantidad de cheques emitidos.	100%	Elaborar cheques de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

División Atención al Usuario

División Atención al Usuario																				
OBJETIVO ESTRATÉGICO 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-6: Ordenar, recibir y coordinar las actividades para asistir a los usuarios y familiares cuando presenten reclamos, quejas, solicitudes y recomendaciones, así como brindar las informaciones relacionadas con el funcionamiento y oferta de servicios.																				
No.	Estrategia	Objetivo Específico	Indicador	Métrica	Actividad	F-1	F-2	F-3	A-1	A-2	J-1	J-2	A-3	S-1	O-1	T-1	Responsable	Medio de Verificación	Requeridos	Presupuesto
1	Monitoreo periódico de calidad y/o satisfacción de usuarios.	Trato adecuado a los pacientes de usuarios.	Encuesta satisfacción al usuario % de usuarios satisfechos con el servicio brindado por el personal de Atención al Usuario	100%	Realización encuesta satisfacción al usuario Presentación resultados en Comité de Satisfacción al Usuario										1			Formulario de encuestas Informe de resultado	\$	
			Cantidad de secciones realizadas comité de satisfacción al usuario	Mensual	Organizar y dirigir las juntas y sugerencias a las áreas correspondientes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Informe	\$	
			% ejecución del plan promoción de vías de acceso	Trimestral	Presentación de grupos, sugerencias, felicitación al comité de satisfacción y seguimiento a las acciones de mejora.						1			1		1		Convocatoria, minuta, matriz de seguimiento	\$	
			% ejecución del plan promoción de vías de acceso	100%	Ejecución del plan de promoción de las vías de acceso y procesos del departamento de Atención al Usuario en redes sociales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Plan implementado	\$	
2	Consolidar el servicio de Call Center	Mejorar el Infomex estadísticos	Unico	Elaboración de informe estadísticos Call Center y presentación a la Dirección General.		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Iniciativa Call Center Registros (1. Número de llamadas por representante, Número de citas reprogramadas, Número de llamadas solicitadas telefónicas, acciones de mejoras. Informe	\$	
			Desempeño de los representantes	Trimestral	Evaluación e informe del desempeño de los representantes de Call Center				1			1			1				\$	
3	Coordinar regular ingreso y egreso hospitalarios, a través de protocolos establecidos	Registros de admisión los ingresos hospitalarios y egresos hospitalarios, a través de protocolos establecidos	Registro ingresos hospitalarios 100%	Registro ingresos hospitalarios, procedimientos quirúrgicos, quimioterapia, etc.		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Análisis Admisión Reporte semanal, listado chequeo conformación expedientes clínicos. Informe.	\$	
			Coordenación de traslado de pacientes desde recepción de Admisión hasta realización traslado)	48 horas	Coordinación y traslado de pacientes entre centros médicos como diagnóstico o como médico.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Info. Sección Admisión Informe de traslado	\$	
			Unica	Elaboración informes estadísticos de admisión		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Informes estadísticos	\$	
4	Unificar información de paciente en expediente único.	Unificado, consolidado y organizado el expediente único.	% expedientes recibidos trabajados al expediente único.	100%	Recepción, clasificación, organización y del expediente único del Usuario.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Info. Sección Archivo Clínico Actas de recepción de expedientes, matriz actualizada e informes. Check list.	\$	
			Actualización de matrícula y salida expedientes clínicos		Actualización de matrícula y salida expedientes clínicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Informes mensuales de gestión	\$	
5	Contribuir en la transparencia, ética e integridad de la gestión por la institucional.	Plan CEP aprobado por la DICEP e implementado por la institucional.	% logros en cumplimiento de la implementación del plan de trabajo del CEP HDSSD por parte de la DICEP	100%	Seguimiento a las evaluaciones de las actividades propuestas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Informe		
6	Fornecer la Planificación eficiente y oportuna conforme a misión Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuna conforme a misión Institucional	Completitud de la planificación	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área Elaboración Plan de Compra del área Elaboración memoria del área											1		Bonificador Plus operativo Bonificador Plus compra Informe memoria área	\$ \$	
			% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1		1			1				Pre-evaluación PQA, Asistencia, Revisión Informe	\$	

Elaborado por:



Ivania Reyes
Analista de Calidad



Licda. Emmeline Feliz Hiciano
Encargada de Planificación

Aprobado Por:



Dr. José Manuel Tejada
Director General



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

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

info@hdssd.semma.gob.do

