



HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO DOMINGO REPÚBLICA DOMINICANA

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) AÑO 2026

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	12
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 aseguradoras que antes de promulgarse la ley, tenían establecimientos de salud.

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

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



Departamento Tecnología de la Información y la Comunicación																					
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Fortalecer la plataforma tecnológica a fin de adecuarla a las necesidades de la institución, para																					
OBJETIVO OPERATIVO 3.1: Diseñar, programar, configurar y supervisar el diseño y administración de las aplicaciones e																					
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	Permitir el buen funcionamiento de las aplicaciones y equipos que nos genere datos, registros, informaciones confiables.	Disponibles los servicios tecnológicos (Red, servidores y aplicaciones)	Disponible correcto funcionamiento de sistema NIMBO.	Total seguimiento a los requerimientos de errores y reportes del sistema NIMBO.	100%	Revisión y actualización del desarrollo del módulo de Personal sistema NIMBO				100%						100%		Informe de seguimiento	Servicios tecnológicos	\$ 340,000.00	
			% averías permitidas servidores	≤15%	Registro, soporte y seguimiento a los reportes de averías.	1			1					1				Registro e informes de resultado soporte averías con sus autores.			
			% averías permitidas en la red y aplicaciones	≤15%																	
		Encuesta satisfacción servicio técnico brindado	2	Realización encuesta satisfacción usuarios internos.				1						1			Encuestatorio encuesta, muestra representativa (250 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 de Servicio, documento TDR, cotizaciones, 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 Replazo de equipos tecnológicos	\$ 401,270.00		
2	Aglutar el funcionamiento de la Red de datos, vigilancia y comunicación de la institución	Equipos tecnológicos funcionando	Cantidad de equipos actualizados y licencias	90%	Gestionar la adaptación de licencias antigua y firewall.												1	Subredes, reportes, informe.		\$ 2,758,500.00	
				100%	Elaborar manual de redacción Switch - puntos - punto de red.																
				100%	Gestionar equipos necesarios (conectores, cajas de superficies, switch, cables, etc.)																
				100%	Identificar puntos de red cada switch. Etiquetar cada punto de red.																
3	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de revisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan corporativo del día												1	Reunión Plan operativo			
					Elaboración Plan corporativo del día																
					Elaboración reuniones del día																
			% resultado evaluación	90%	Evaluación e Informe Plan Operativo del día	1			1			1			1			Informe reunión inicio. Presentación POA, Informe, Presentación Presupuesto		\$ 3,699,779.00	

POA 2026

Departamento Médico

Semmo Departamento Médico																								
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 1.2: Diseñar, planificar, gestionar, supervisar, evaluar, controlar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios asistenciales de prevención, curativos y rehabilitación de la salud a través de estructuras ambulatorias, hospitalarias, procedimientos quirúrgicos.																								
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Compartimentos												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto			
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D							
1	Fortalecer las actividades operativas y técnicas adecuadas para la toma e interpretación de diagnósticos	Mejorar los resultados de Consulta Externa y Especialidades	% Aumento de productividad por servicios de consulta externa	100%	Brindar consultas externas por tipo de especialidades de la cartera de servicios rotando en cuanto la demanda.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Médico	Reporte estadísticos	Equipamiento consultorios médicos con set diagnósticos, sillas.	#####			
				100%	Seguimiento a los procedimientos quirúrgicos o presentados en consulto externo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinador Médico	Informe Seguimiento	Unidades médicas	#####				
				100%	Registrar oportunidad del área (gestión, logística, PAF)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinador Ginecología	Informe de Gestión con presentación de acciones realizadas y posible solución de fallas (si)					
				100%	Registrar procedimientos cardiovascular y (Mapa, Hoja, ECG y EKG)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinador Cardiología	SM-FO-003 Acto de Compromiso Mapa y Hoja de SM-FO-004 Reporte de Síntomas y Actividades del PA					
		Mejorar los resultados de los servicios hospitalarios	% Utilización quirúrgicos	90%	Realización cirujía conforme cronograma quirúrgico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinador Cirujía					
				100%	Cirugía supratentorial	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						
				100%	Cantidad de ingresos y egresos por especialidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						
				100%	Cantidad de días (estada hospitalaria)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Enc. Hospitalización				
		Mejorar los resultados de medios diagnósticos	% Tasa ocupación hospitalaria	100%	Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						
				100%	Registros de Análisis de Laboratorio Clínico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Laboratorio Clínico	Informes mensuales con presentación de acciones realizadas y posible solución de fallas (si)	Contratos, insumos y reactivos	#####	
				100%	Registros de Estudios Diagnósticos (Lapereoscopia, Sonografía, Espirometría, Rayos X, Densitometría)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Diagnóstico				
				100%	Registros actividades operativas del Área de Patología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Patología	Indicadores patología	#####	
					% Aumento de productividad	100%	Registros actividades operativas del Área de Otorrinolaringología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Otorrinolaringología		Indicadores otorrinolaringología	#####
						100%	Registros actividades operativas del Área de Residentes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Residencia Médica	
2	Fortalecer la formación de los médicos residentes	Fortalecer la educación continua	Cantidad de Informes	9	Registros actividades operativas del Área de Residentes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Residencia Médica					
3	Supervisión y fortalecimiento del control oportuno y de alta calidad	Fortalecer la atención y cuidados al paciente	% Cumplimiento	100%	Relación Expedientes Clínicos completos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Enfermería	Libro Registro de Alta Médica				
				100%	Cumplimiento orden médica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		SM-FO-006 Kárdex de medicamentos				
				100%	Cumplimiento calendario del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	Informe mensual con presentación de acciones realizadas y posible solución de fallas (si)			
				100%	Supervisión 24 horas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%				
4	Fortalecer los procesos operativos, que garanticen la calidad, eficacia y seguridad de los medicamentos, productos e insumos médicos	Fortalecer el suministro y abastecimiento de medicamentos e insumos médicos	% Cumplimiento	100%	Reporte de caja chica por medicamentos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Farmacia Hospitalaria	Sistema Nixeo y Matrix Registro.				
				100%	Reporte Insumos desechables a los áreas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						
				100%	Cumplir con la estabilidad en AF-MA-001	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	AF-MA-001 e Informes de Gestión			
				100%	% Reducción medicamentos vencidos	<30%	Medicamentos vencidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%			
5	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de planificación eficiente y oportuno conforme a la misión institucional	Cumplimiento de emisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del año												100%	Enc. Departamento Médico	Reporte Plan operativo					
					Elaboración Plan de Compras del año															Reporte Plan compras				
					Elaboración memorios del año																Informe mensual área			
					% resultado evaluación	100%	Evaluación e Informe Plan Operativo del año	1														1	Presupuestación POA, Asistencia Evaluación, Rendimiento Informe	

oág. 9

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	
						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												Encargado Comunicaciones	Plan aprobado	
					Implementación plan de medios tradicionales y digitales.			100%			100%			100%		100%				Informe (con sus anexos)
		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	16	10	Informe de redes sociales
				180	Publicaciones en Instagram	10	16	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	16	10	
				10	Publicaciones de videos Instagram y YouTube		1	1		1	1		1	1		1	1			
			Cantidad de like	12.000		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000			
			Cantidad de seguidores en instagram	15.000	Recibir y publicar contenidos institucionales						50%							100%		
		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%		Formulario CC-FO-001 con sus anexos.
		Mejorar calidad del servicio mediante la recopilación de los comentarios de los usuarios	Informes de quejas, sugerencias y felicitaciones	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			
			% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1			1				Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe	

Departamento Recursos Humanos



Anexo: Departamento Recursos Humanos																							
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 2.2: Coordinar y supervisar la implementación y desarrollo de las subáreas de gestión de recursos humanos, garantizando la permanencia de colaboradores motivados, honestos e íntegros que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.																							
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma										Responsable	Método de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto				
						E	F	M	A	M	J	Jl.	A	S	O	N	D						
1	Gestión y control de los subáreas de gestión humana.	Contrato Personal de acuerdo al perfil	% de contratación de acuerdo a requisición de personal (Contrato vs requerido)	80%	Contratación personal conforme requisición (Perfiles)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Recursos Humanos	Expedientes candidatos (Requisición de personal, informes análisis de candidatos, formulario de entrevista y pruebas, acta de personal/contrato), publicación concurso, listado contratación, matriz de requisición.	Pruebas dicromáticas		\$ 5,800.00	
			% contratos realizados por concurso (o contratado de concurso vs contrato)	5%																			
			% rotación del personal (RP=PP/R1) R1=número de personal inicio periodo + número de personal final periodo / 2 PP= total salida empleados años / R1	2%	Cálculo de rotación del personal								1						1	Análisis	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%				Firma del manual de inducción, formulario de verificación en el puesto, convocatoria, lista participantes, lista personal de nuevo ingreso.	Uniformes	\$ 1,600,000.00
		Evaluado el desempeño de los colaboradores	Resultado promedio de evaluación del desempeño	≥ 80%	Borrador Manual de Perfil de Cargos									1					1	Encargado Recursos Humanos	Borrador Manual de Perfil de Cargos		\$ -
					Formulación acuerdos de desempeño con el personal										1						Acuerdos de desempeño firmados.		
					Aplicación de Evaluación de desempeño por factores													100%			Remisión de formularios de evaluación.		
			% del personal evaluado	100% del personal que aplique	Elaboración y presentación de Informe de Evaluación														1		Informe resultados evaluación con sus anexos		
		Empleo anual	Prestación	1	Acto de prestación														1		Actas de entrega, Documento aprobado, Socialización de plan de beneficios, Convocatoria / Listado de participantes	Financieros	\$ 15,000.00
		Mejorar compromiso institucional	% cumplimiento plan (Actividades ejecutadas vs actividades planificado)	100%	Elaboración e implementación plan de actividades recreativas e integración institucional					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Recursos Humanos	Actas de entrega, plan aprobado, Listado participación, convocatoria, fotos, informe de evaluación cumplimiento	Compra regalo día Maestros, médico, secretaría, enfermería, bonos/dinas, mesa aniversario, comprar filo de alto, etc.	\$ 4,523,000.00
		Mejorar las competencias de los colaboradores	% 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	Coordinación Capacitación	Informe levantamiento de necesidades de capacitación, Matriz de capacitación por área, plan aprobado, Convocatoria, lista de participantes, certificados informe evaluación plan.	Financieros	\$ 75,000.00
		Satisfacción de los colaboradores	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%	100%	100%	Enc. División Registro y Control de Nómina	Novedades, Solicita y seguimiento de los pagos a las diferentes entidades (ISS, Cooperativa, INAVI, proveedores de almuerzo)		\$ -
		Controlado registro ponce	% Registro ponce colaboradores conforme jornada laboral correspondiente	50%	Seguimiento y cumplimiento de horarios.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Análisis	Generación reportes de ponce de acuerdo a solicitud, Remisión mensual informe ponce a Encargados de área, Actualización expedientes colaboradores conforme a las novedades.		\$ -
			% Ausentismo laboral (número de días laborales trabajados / número de días laborales)	< 30%	Cálculo de ausentismo laboral					1			1			1			1	Enc. Recursos Humanos	Informe presentación % ausentismo por áreas e institucional		\$ -
			Implementada la estructura organizacional reformada por el MAP	% implementación	100%	Implementación estructura organizacional							100%									Actuación de personal, áreas ocupadas conforme perfiles, Informe análisis comparativo nómina.	
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de planificación eficiente y oportuno conforme a la misión institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área												1	Encargado Recursos Humanos		Plan operativo		\$ -	
					Elaboración Plan de Compensación del área												1			Plan compens		\$ -	
					Elaboración memorias del área												1			Informe memoria área		\$ -	
		% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe plan operativo	1							1					1			Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe		\$ -	
																\$ 5,618,000.00							

Sección Epidemiología

Área: Sección Epidemiología																							
OBJETIVO STRATEGICO 3: 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 3.2: Diseñar, planificar, gestionar, supervisar, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios asistenciales de prevención, cuidados y establecimiento de la salud a través de acciones ambulatorias, hospitalizaciones, procedimientos quirúrgicos, diagnósticos y/o tratamiento.																							
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	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%	Registro casos probables y remitidos a la DICEPI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Formulario único notificación individual de casos, plataforma digital DICEPI	Coordinador Epidemiología	N/A	\$ -		
					Verificación aplicación protocolo de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Relección expedientes clínicos			\$ -		
					Registro de EPI-1, EPI-4 en plataforma digital DICEPI	1			1			1			1			Informe sobre comportamiento de los indicadores contenidos en los formularios (EPI-1, EPI-4) y socializar con las áreas correspondientes.			\$ -		
					Registro de eventos epidemiológicos (Morbilidad, Socioeconómicos, Demográficos, Factores de Riesgo, enfermedades de notificación obligatoria)	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	Base de datos y formularios de notificación. Informes.			\$ -		
					Implementar actividades asignadas en los comités intrahospitalarios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe y minutas			\$ -		
					Participación en comité intrahospitalario	100%			1			1			1			Reporte			\$ -		
					Verificación expediente clínico del caso notificado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Relección expedientes clínicos			\$ -		
					Tasa de enfermedades intrahospitalarias (No. Eventos intrahospitalarios/No. Pacientes egresados en el período)	< 5%	Registro caso en formulario de enfermedades intrahospitalarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						Registro formulario e informes (% tasa de enfermedades intrahospitalarias)	\$ -	
					Usarias captadas en Período de Gravidia y Lactancia	100%	Asistencia por primera vez y total de charlas realizadas conforme plan	1			1			1			1				Matriz Lactancia Materna y Registro de Embarazadas Captales	\$ -	
							Vacunación al personal del hospital				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%	Reporte	\$ -
					Immunizado el personal	% de personas inmunizadas	60%	Seguimiento Plan de Salud Colectiva	1			1			1			1				Registro de participación de charla según el plan	\$ -
					Cumplimiento planes de salud colectiva	% ejecución plan	100%	Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	Coord. Epidemiología, Enc. Programa Salud Colectiva
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuna conforme a misión institucional	Cumplimiento de remitidos de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del año	1			1				1				Enc. Programa Salud Colectiva	Reporte	\$ -				
					Elaboración Plan de Composición del año												1	Reporte	\$ -				
					Elaboración memoria del año													1	Informe memoria año	\$ -			
					Evaluación e informe Plan Operativo del año													1	Proyección POA, Análisis Evolución, Resultado Informe	\$ -			
					% resultado evaluación	100%	1			1			1			1				\$ -			

Departamento Control de Procesos y Registro



Departamento Control de Procesos y Registro																								
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planeación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.																								
OBJETIVO OPERATIVO 1.1: Planificar, verificar y auditar las operaciones controladas y la realización de la eficacia de controles, comisiones, registros, datos e información, procesos, protocolos de procedimientos, mediante la construcción de investigaciones y análisis, conforme a un plan previamente elaborado.																								
No.	Estrategia	Resultados Esperados	Indicador	Meta	Actividad	Categorías											Responsable	Método de Verificación	Revisión Esperada	Prospección				
						1.1			1.2			1.3			1.4									
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
1	Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para el manejo de los procesos administrativos.	Asegurar el cumplimiento de las políticas y reglamentos, según Leyes vigentes y procedimientos y procesos internos.	% expedientes revisados (expedientes revisados vs expedientes recibidos)	100%	Revisión y análisis de los procesos de compra y suministros	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Mantenimiento de control de procesos de compra		5				
			No. auditorías realizadas	500 cuadros/213 días hábiles	Cambio de datos de las cajas de la institución (Caja Central y Almacén)	42	40	44	44	42	44	40	42	44	44	40	42	40	Lista de estados recibidos		5			
			No. Recepción realizada en Almacén General	100%	Recepción de mercancías y servicios recibidos por Almacén General	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Lista de facturas de mercancías recibidas		5			
			No. Estados Financieros recibidos revisados	100%	Revisión y análisis de Estados Financieros del MESSD, elaborados por Contabilidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Estados financieros recibidos		5			
			% Conciliaciones revisadas (conciliaciones revisadas vs conciliaciones recibidas)	100%	Revisión de conciliaciones bancarias, elaboradas por Tesorería	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Conciliaciones bancarias recibidas		5			
			% expedientes revisados (expedientes revisados vs expedientes recibidos)	100%	Revisión y análisis de estados de datos y transacciones bancarias elaborados por Contabilidad y Tesorería	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Estados, transacciones mensuales y acuses de entrega recibidos y estados (Contabilidad y Tesorería)		5		
			% expedientes revisados (expedientes revisados vs expedientes recibidos)	100%	Revisión de todos los recibidos y cheques de pago, personal contratado, derechos adquiridos, recibidos, anticipaciones de fondos a personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Mantenimiento de control actualizado		5		
			% estados revisados (estados recibidos vs estados recibidos)	100%	Revisión de todos los estados de mercancías recibidos por el almacén general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Lista de Estados de mercancías a cargo de los estados		5	N/A	
			% recibidos revisados (recibidos recibidos vs recibidos recibidos)	100%	Revisión de los estados de pago cancelados de recibidos y de compensación a personal del MESSD contratados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Estados de pagos recibidos		5		
			% expedientes revisados (expedientes revisados vs expedientes recibidos)	100%	Revisión general de todos los recibidos adquiridos y transacciones recibidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Mantenimiento de control actualizado		5	
			No. De Asignos recibidos	3 asignaciones	Asignos a fondos 1- Almacén/Caja Chica, 2- Contabilidad, 3- Medicamentos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Estados de asignos e informe mensual		5	
			% Auditorías realizadas (Auditorías realizadas vs Solicitudes pendientes)	100%	Realización de Revisión de procesos, gestión de actividades a requerimiento de los departamentos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe de auditorías recibidas, con sus anexos y acuse de entrega		5	
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación estratégica y operativa conforme a Misión Institucional	Cumplimiento de revisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del año													1						
					Elaboración Plan de Control del año														1					
					Elaboración memoria del año															1				
			% resultados evaluados	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del año	1				1						1		Procedimiento PCA, Autoevaluación, Revisión Informe		5				

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ Ministerio de Salud Departamento de Planificación y Desarrollo																														
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, mejorando la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos. OBJETIVO OPERATIVO 1.1.1: Construir, 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									
						T-1			T-2			T-3			T-4															
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D													
1	Fortalecer la Planificación Institucional	Ordenar la Gestión Institucional en el alcance de la visión y misión	Plan elaborado	1 plan	Remisión planillas Plan Operativo 2026										1				Correo enviado a las áreas		\$ -									
					Elaboración Plan Operativo 2026															1	Plan aprobado		\$ -							
					Remisión Plan Operativo Anual 2026 aprobado a las áreas																	1	Correo enviado a las áreas		\$ -					
					Remisión Plan Operativo OAI																		1	Correo de remisión		\$ -				
					Remisión planillas PACC 2026 a las áreas.						1													1	Correo enviado a las áreas		\$ -			
					Construcción de publicación del Plan Anual Compra y Contrataciones con el área de Compra.														1							1	Correo remisión planes al área Compra		\$ -	
					Informe de seguimiento Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2026								1														1	Informe correspondiente al año 2025, remitido a la Dirección General		\$ -
					Elaboración Carta Compromiso 2024-2027																		1				1	Autenticación de la DG y Resolución del MAP aprobando la CGC		\$ -
					Aprobación para realizar el proceso de evaluación POA					1									1							1	Comunicación y cronograma aprobado por la DG.		\$ -	
					Escapado del área	Elaboración plan operativo	1						1							1						1	Autenticación de Proceso, Programa y rubro de escrow remitidos a las áreas	N/A	\$ -	
		Mantener la Planificación Institucional	Informe evaluación	1/Tritrimestral	Presentación de resultados evaluación POA	1					1						1							1	Correo remitido a las áreas evaluadas		\$ -			
					Publicación de resultados de Evaluación POA en el portal de transparencia	1					1							1							1	Informe de evaluación, publicación en portal		\$ -		
					Borrador elaborado memoria institucional 2023				1																	1	Borrador de las áreas que han remitido		\$ -	
					Publicación Memoria Institucional 2023						1															1	Correo remitido a la OAI		\$ -	
					Solicitud resolución de cuentas 2025																	1				1	Correo enviado a las áreas		\$ -	
					Solicitud creación, Modificación de versiones o eliminación de documentos, usando el PD-FO-001	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Manté registro, PD-FO-001, audita y correo de respuesta.			\$ -				
					Solicitud creación, modificación o eliminación de actividad en POA usando el PD-FO-001	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				\$ -						
					Estadísticas Generales y Datos Admisión	Matriz publicada	1 mensual	Revisión de datos y remisión a Dirección General y Departamento Médico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Correo de remisión			\$ -			
								Remisión matriz OAI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Matriz publicada en portal			\$ -		

Hospitales de Santo Domingo																					
Departamento Hostelería Hospitalaria																					
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 1.3: 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
						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 planes de mantenimientos	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 trimestral	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 trimestral.	Insanes de limpieza	
				80%	Control de las plagas de insectos y roedores			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 abastecida 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 (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.	
			Pacientes satisfechos con la alimentación brindada	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	
			Control de tránsito y visitas dentro del hospital	80%	Uso de carnet de visitantes y control en zona 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					

pág. 16

Departamento Administrativo Financiero



Área: 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: Diseñar y conducir 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	Compartimentación									
						E	F	M	A	M	J	H	A	S	O
1	Eficientizar el uso de los recursos financieros.	Ejecutar oportunamente y optimizar el uso de los recursos	Estados financieros preliminares	12	Revisión y Firma de los Estados Financieros (Preliminares en T-1)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
					Presentación informe con carta de mejores prácticas	1			1			1			1
					Implementación del plan de pago proveedores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
					% Devolución al presupuesto de Gastos financieros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
					Disminuir tiempo promedio pago proveedores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Fortalecer los procesos Administrativos	Manejar y controlar los inventarios de Material Gastable de Oficina, Insumos y Medicamentos	Control ordenes de compra (ordenes de compra regulatorias igual al número de Ordenes compra emitidas por el área de compra)	100%	Capacitación con Portal Compras y Contrataciones						50%				100%
					Recepción y registro de mercancía	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
					Relacionar ordenes de compra recibidas con ordenes de compra emitidas	1			1			1		1	
			% de concidencia entre el reporte de inventario vs balance cuentas contable	100%	Realización inventario	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
					Reporte actualizado de registro Activo fijo										
					Reporte póliza de seguros de activos										
		Archivos fijos reportado	% concidencia entre reporte inventario de activos fijos vs. Balance cuentas contables	100%	Realización de reporte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
					% asignación activos por áreas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			% activos fijos con póliza de seguro actualizada (Los que requieren)	100%	Gestión inclusión de los activos fijos a la póliza de seguros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Garantizar la actualización de los registros contables, con informaciones contables y oportunas	Registros contables validados	Estados financieros	12/abto	Elaboración Opertuna de los Estados Financieros (Preliminares)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
					Conciliación CXC, ARS Semma	1			1			1		1	
			% concidencia Balance ARS SEMMA Vs. Balance HEDSD	≥ 90%	Conciliación CXP ARS Semma	1			1			1		1	
					Gestión de cobros internos y externos	1			1			1		1	
			% efectividad cobros (No. acuerdos de pago realizados/cuentas por cobrar recibidas)	90%	Elaboración acuerdo de pago	1			1			1		1	
					Revisión oportuna de cuentas por cobrar a largo plazo					1					1
		Cantidad reportes recibidos por antigüedad	12/abto	12/abto	Generar reporte de saldo por antigüedad y remitir al Departamento Administrativo Financiero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Manejar y controlar los inventarios de Material Gastable de Oficina, Insumos y Medicamentos	% cumplimiento de inventario de inventarios (Cantidad de inventarios realizados/cantidad de inventario planificados)	4/abto	12/abto	Conteo físico de materiales de oficina a través de la matriz del módulo de inventario			1		1			1		1
					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

4	Monitoreo de los ingresos y egresos de manera eficaz y eficiente	Recursos financieros controlados y/o controlados	Cantidad de reportes de disponibilidad bancaria	Un Reporte/mé-la laboral	Elabora y envía reportes de disponibilidad bancaria a la Dirección General vía la subdirección administrativa financiera.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Tesorería	Reporte de Disponibilidad Bancaria, actas entrega.			
			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 caja por día laboral (2 cuadros)	Un Expediente de cuadro de caja por día laboral (2 cuadros)	Realizar cuadro de caja	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	Actas recibo cuadro caja		
		Entidos los cheques y/o transferencias bancarias	% eficiencia gestiones de pago (Cantidad de pagos Vs solicitudes de pagos)	100%	Ente pagos conforme plan de pago y recursos disponibles	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Reporte sistema NIMRO (cheques y solicitudes)			
			% eficiencia gestiones de pago (Pagos realizados por transferencias Vs Solicitudes de transferencias)	100%																			
Controlado las cuentas bancarias a través de los libros de banco	Cantidad informes de ingresos y egresos Vs balance de cuentas contables	3mes	Elabora conciliaciones bancarias.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Reporte conciliación					
5	Realizar procesos de compras según lo a las normas legales	Compras lo reporto en tiempo oportuno	% Deviación en monto adjudicado (Precio estimado vs precio adjudicado)	±10%	Ejecución y control procesos compras en las diferentes modalidades.	100%													Encargado compras	Informes	Integración al Sistema NIMRO		
			% Procesos de compras ejecutados con devianción en el monto 10%	15%	Solicitud y seguimiento modulo portal Compras y Contrataciones	100%												Solicitud, actas de entrega, informe de seguimiento.					
			Completitud 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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Manté registro control de los procesos de compra, informe.			
			% Cumplimiento Cronograma de actividades de procesos compra.	100%	Cronograma de procesos de compra	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Manté control procesos, informe			
			% de Compras conforme al PACC	85%	Informe de gestión del PACC	1														Informes de Gestión conforme Portal de Compras y Contrataciones			
6	Optimizar el proceso de facturación de los servicios prestados.	Facturado y reclamado los Servicios Prestados	Tiempo facturación servicios prestados (Fecha del alta médica vs fecha de facturación)	≤ 3 días	Facturación Servicios Prestados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Facturación	Reporte expediente por servicios, listado de pendientes NIMRO.			
			% eficiencia en la reclamación (Monto Reclamado/Monto Facturado)	95%	Remisión de las reclamaciones a ASES para liquidar (procedimientos arbitrales)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Actas entrega reporte			
			% eficiencia (Expedientes remitidos/Expedientes Facturados)	95%	Remisión de las reclamaciones a Asistencia Médica (Hospitalización, Emergencia y Días)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Actas entrega reporte			
		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%		Actas de recibo de entrega de expediente			
			% Eficiencia cobro reclamaciones ASES Semma (monto cobrado vs monto reclamado)	95%	Revisión cobros reclamaciones ASES	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
7	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de planificación eficiente y oportuno conforme a la misión institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área												1	Encargado Adm. Financiero	Boletín Plan operativo				
					Elaboración Plan de Compras del área												1		Boletín Plan compra				
					Elaboración memorias del área												1		Informe memoria área				
			% resultado evaluación	100%	Evaluación e Informe Plan Operativo del área	1											1		Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe				

\$ 71,842,476.89

División Atención al Usuario



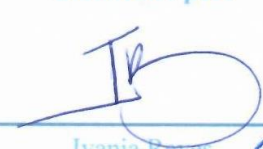
Área: División Atención al Usuario

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 1.4: 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 Requeridos	Presupuesto																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
						E	F	M	A	M	J	Jl	A	S	O	N	D																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
1	Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de usuarios.	Trato adecuado a los pacientes	Encuesta satisfacción al usuario	1	Realización encuesta satisfacción al usuario											1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								

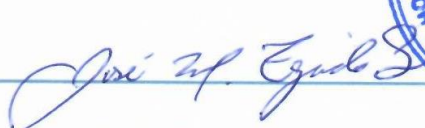
Elaborado por:


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

