



**HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO  
DOMINGO  
REPÚBLICA DOMINICANA**

**PLAN OPERATIVO  
AÑO 2020**



[info@hdssd.semma.gob.do](mailto:info@hdssd.semma.gob.do)



## **PLAN OPERATIVO AÑO 2020**

**ELABORADO POR:**

**SUD-DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTOS**



**Diciembre, 2019**

## PRESENTACIÓN

Hacemos entrega formal de nuestro POA 2020 a todo el personal del HDSSD, dando continuidad a las acciones de mejoras en la prestación de servicios de salud para lograr atención de calidad, humanizada con una gestión eficaz y eficiente para lograr equilibrio financiero y ser amigables con el medio ambiente. Hemos elaborado nuestro Plan Operativo Anual 2020 mediante un proceso participativo y alineado con nuestro Plan Estratégico.

Su diseño tiene como marco legal, la estrategia nacional de desarrollo 2030 y los objetivos de desarrollo sostenibles, así como todas las normativas establecidas para las instituciones prestadoras de servicios de salud. Teniendo especial cuidado en que las actividades, indicadores y medios de verificación fueran definidos de manera entendible y medible, siendo nuestra principal aspiración que todo el personal de salud así como el administrativo asuma el compromiso de la ejecución de este plan.

Con esta herramienta pretendemos dejar institucionalizado el proceso de planificación, sustentado en la mejora continua, estableciendo con claridad donde estamos y hacia donde nos dirigimos, mediante la definición y cumplimiento de metas claras, pero además el POA cuenta con un sistema efectivo de monitoreo y evaluación que permite hacer ajustes cuando sea necesario a las actividades y al mismo tiempo la evaluación de nuestro talento humano.

En la parte relacionada con el área misional de nuestra institución pretendemos impactar de manera positiva y propositiva en los indicadores sanitarios que nos permiten ir midiendo la capacidad de respuesta a la demanda de nuestros usuarios pero ante todo dar atención oportuna y de calidad, que solo con buenos programas y procesos de atención en salud se logra.

Valoramos vidas que enseñan!!!!

  
**DRA. CARMEN ADAMES**  
Directora General



## EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE	CARGO
<b>EQUIPO COORDINADOR</b>	
Dra. Carmen Adames	Directora General
Ing. Yuberquis Genao	Sub-Directora Planificación y Desarrollo
Lic. Dania Alexandra Serrata	Gerente Monitoreo y Evaluación
Lic. Miguelina Carmona	Gerente Estadística, Admisión y Archivo
<b>EQUIPO COLABORADOR</b>	
Lic. Milagros Gilbert	Sub-Directora Administrativo Financiero
Lic. Belkys Peña	Sub-Directora Talento Humano
Dra. Mery Yenny Guerrero	Sub-Directora Médica
Lic. Gilberto Robles	Sub-Director Servicios Generales
Dra. Leydi Encarnación	Auditora Médica
Dr. Ramón Cabrera	Gerente Jurídico
Lic. Fernando Zabala	Gerente Control Procesos y Registros
Lic. María Celeste Encarnación	Gerente Atención al Usuario
Lic. Peppers González	Gerente Comunicaciones y Relaciones Públicas
Dra. Dici Méndez	Gerente Servicio Social
Lic. Xiomara Rosario	Responsable Oficina Libre Acceso a la Información.
Lic. Leticia Acosta	Gerente Tesorería
Lic. Rossy Montilla	Gerente Contabilidad
Lic. Mihaíl García	Gerente Compras Generales
Lic. Arileida Betances Feliz	Gerente Administrativa
Lic. Altagracia Brito	Gerente Facturación y Gestión de Seguro
Lic. Eladio Díaz	Encargado Formulación y Control Presupuesto
Lic. Nixalis Fernández	Coord. de Servicios Entrevista, Evaluación, Selección e Inducción del Personal
Lic. Manuel Mínguez	Coordinador de Servicios Registro y Nómina
Lic. Yanet Marrero	Coordinadora de Servicios Educación y Capacitación Continúa
Lic. Sarah Pérez	Coordinadora Servicio Registro y Control



NOMBRE	CARGO
Dr. Freddy Vásquez	Coordinador Servicios de Salud
Dra. Sonia Feliz	Gerente Servicios Quirúrgicos y Especialidades
Dra. María Batista	Gerente Gineco-Obstetricia y Especialidades
Lic. María García	Gerente Enfermería
Lic. María Estela González	Gerente Laboratorio Clínico
Dra. Mirta Santana	Gerente Pediatría y Especialidades
Dr. José Delancer	Gerente Imágenes Diagnósticas
Dra. Juana Feliz	Gerente Servicios Clínicos y Especialidades
Lic. Abisag Núñez	Gerente Farmacia
Dra. Jennifer Germán	Gerente Anestesiología y Unidades Especiales
Dra. Mildred Gómez	Gerente Anatomía patológica
Dra. Belquis Martínez	Gerente Urgencias y Emergencias
Dr. Fulvio Fortuna	Gerente Unidades Atención Crítica
Chef Elpidio Cuevas	Gerente Alimentos y Bebidas
Sra. Milagros Mejía	Gerente Lavandería
Lic. Ángela Jacinto	Gerente Vigilancia y Seguridad
Lic. José Damú	Gerente Limpieza y Manejo Desechos Hospitalarios
Ing. Genaro Calderón	Gerente Mantenimiento y Reparaciones
Dr. José Antonio Peña	Gerente Epidemiología
Arq. Jazmín Herrera	Encargada Infraestructura
Lic. Roma Tineo	Asistente Gerencia Jurídica



## ÍNDICE

Glosario de Términos .....	1
Introducción .....	3
Marco Estratégico Institucional.....	4
Matrices Plan Áreas	
Gerencia Atención al Usuario.....	5
Sub-Dirección Médica y Servicios Complementarios.....	7
Gerencia Auditoría Médica.....	9
Gerencia Servicio Social.....	11
Gerencia Control Procesos y Registros.....	13
Sub-Dirección Administrativa Financiera.....	14
Sub-Dirección Servicios Generales.....	25
Gerencia Jurídica.....	34
Sub-Dirección Gestión Talento Humano.....	36
Sub-Dirección Planificación y Conocimiento.....	40
Gerencia Comunicaciones.....	45
Oficina Libre Acceso a la Información.....	47
Infraestructura.....	49
Gerencia Tecnología de la Información .....	51



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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



## INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Anual (POA) es una herramienta de gestión cuyo objetivo principal es proporcionar al personal de la institución una visión clara de sus tareas y responsabilidades, congruentes con las metas y objetivos contenidos en el Plan Estratégico.

El proceso de planificación para la elaboración del POA 2020, estuvo antecedido por el taller “Proceso de Elaboración Plan Operativo Anual 2020”, cuyo objetivo se enfocó en fortalecer las competencias del Staff Gerencial y sus encargados de áreas en materia de Planificación Institucional. En este taller, en el cual participaron la Dirección General, los sub-directores, gerentes y encargados de áreas, la Sub-Dirección de Planificación y Conocimientos socializó la metodología de trabajo a llevar a cabo así como las herramientas a utilizar para todo el proceso de elaboración POA 2020.

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

Finalmente, se llevó a cabo el taller “Proceso de Socialización y Validación Plan Operativo año 2020 HDSSD”, espacio donde se presentaron y validaron las ejecutorias para el año 2020; al mismo tiempo se presentó el proceso de monitoreo y evaluación del POA.

El Plan Operativo “POA HDSSD 2020” refleja las acciones a ejecutar en el año 2020 a fin de solventar las situaciones identificadas en cada área a fin de alcanzar las metas y los objetivos que están contenidos en nuestro Plan Estratégico Institucional.





## MISIÓN

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

## VISIÓN

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

## VALORES

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## MATRICES PLAN ÁREAS





## GERENCIA ATENCIÓN AL USUARIO



**Área: Gerencia Atención al Usuario**

**Objetivo Estratégico II:** Lograr y mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios, en base a satisfacer sus expectativas y necesidades.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto				
							T-I	T-II	T-III	T-IV																
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
OE2.E11 Garantizar el trato adecuado a los usuarios externos e internos.	Adecuado trato a los pacientes	Satisfacción usuarios	% de usuarios satisfechos con el respeto brindado por el personal que le asistió	85%	1	Elaboración protocolos Atención al Usuario														Gerente Atención al Usuario	Borrador protocolo	N/A	\$ 7,104,000.00			
					2	Gestión aprobación protocolo																		Gerente Atención al Usuario/Sub-Dirección Planificación	Protocolo aprobado	
					3	Implementación protocolos Atención al Usuario																			Gerente Atención al Usuario	
					4	Realización talleres de socialización protocolos Atención al Usuario																			Gerente Atención al Usuario/Sub-Dirección Talento Humano	Convocatoria, lista participantes, fotos.
					5	Identificación de los puntos de Atención al Usuario																			Gerente Atención al Usuario	Areas debidamente identificadas, letreros
	Identificados los puntos de atención		% puntos atención identificados/No. Puntos de atención	100%	6	Solicitud de promoción de las vías de accesos y procesos del departamento de Atención al Usuario															Gerente Atención al Usuario			Acuse de entrega solicitud		
					7	Brindando la atención a los usuarios por las diferentes vías.																		Representantes Atención al Usuario		
					8	Aplicación encuesta al paciente para determinar si tiene identificado las formas de expresar quejas, o sugerencias a las autoridades.																			Representantes Atención al Usuario/ Sub-Dirección Planificación	Informe de resultado encuesta
					9	Elaboración informes de prestación del servicio.																			Gerente Atención al Usuario	Informes
OE2. E12 Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de usuarios	Fortalecido sistema de citas a través del call center	Usuarios Satisfechos	1. % de usuarios satisfechos con sistema de citas via call center 2. % de usuarios satisfechos con sistema citas presencial 3. % de usuarios satisfechos con sistema citas via WhatsApp	85%	1	Proveyendo información a los afiliados de los diferentes medios para realizar la citas médicas														Enc. Call Center y Gerente Atención al Usuario	Print Screen, fotos, citas	N/A				
					2	Solicitud de personal para horario extendido para programar citas médicas via Call Center y WhatsApp (Lunes a viernes hasta 7:00 pm/Sábados de 8:00 am-12:00 pm)																Gerente Atención al Usuario	Acuse de entrega solicitud	2 Representantes Atención Usuario		
					3	Realización de las citas																	Representantes Atención al Usuario	Relación citas/vías	N/A	
					4	Brindando informaciones de lugar																	Representantes Atención al Usuario			
					5	Realización evaluaciones de las situaciones específicas que determinan la inconformidad de los usuarios para hacer las citas																	Gerente Atención al Usuario	Informe evaluación		
					6	Presentación informe de evaluación																	Gerente Atención al Usuario			



OE2 E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	85%													Gerente Atención al Usuario	Borrador Plan operativo	N/A		
																		1	Elaboración Plan Operativo del área		Gerente Atención al Usuario	Borrador Plan compras
																		2	Elaboración Plan de Compras del área		Gerente Atención al Usuario	Borrador Plan capacitación
																		3	Elaboración Plan de Capacitación del área		Gerente Atención al Usuario	Borrador presupuesto
																		4	Elaboración presupuesto del área		Gerente Atención al Usuario	Informe evaluación
																		5	Elaboración informe de planes		Gerente Atención al Usuario	Informe memoria área
																		6	Elaboración memorias del área		Gerente Atención al Usuario	Matriz Plan Operativo Evaluada
																		7	Evaluación Plan Operativo del área		Gerente Atención al Usuario	Evaluación
																		8	Evaluación del desempeño del personal		Gerente Atención al Usuario	Informe de evaluación
9	Evaluación de la implementación de todos los módulos del sistema Nimbo correspondiente al área.	Gerente Atención al Usuario																				





## SUB-DIRECCIÓN MÉDICA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS









## GERENCIA AUDITORÍA MÉDICA



**Área: Auditoría Médica**

Objetivo Estratégico IV: Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad, priorizando siempre el bienestar de los usuarios.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto									
							T-I				T-II				T-III								T-IV								
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					E	F	M	A	M	J	J	A	S
OE4.E12 Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de los usuarios	Integrada y con calidad la atención en salud (estructura, proceso y resultado)	Satisfacción de los usuarios con la atención recibida.	No. de Auditorías concurrentes	1 / día laborable	1	Elaboración instrumento de registro de auditoría concurrente																			Enc. Auditoría Médica	Borrador formulario	N/A	\$ 1,825,000.00			
					2	Gestión aprobación instrumento de registro de auditoría concurrente																								Enc. Auditoría Médica/Sub-Dirección Planificación	Formulario aprobado
					3	Realización auditoría concurrentes																								Audidores médicos	Registros de formularios
			Informes auditorías concurrentes	1/mes	4	Registro matriz de auditoría concurrente y remitir a las áreas correspondientes																					Audidores médicos		Registro matriz concurrencia	1 auditor médico de planta	
					5	Realización informe auditoría concurrente																							Enc. Auditoría Médica	Informes	N/A
					6	Convocatoria juntas médicas de pacientes complejos y/o de larga estancia.																							Enc. Auditoría Médica	Convocatoria, lista participantes, minutas.	
OE4.E3 Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente	Eficiencia en el ingreso por concepto de reclamaciones realizadas	Reclamaciones de cuentas médicas instrumentadas conforme a lo contratado	% de expedientes auditados (Expedientes auditados/Expedientes recibidos)	85%	1	Recepción expedientes facturados (Hospitalización, emergencias, diálisis)																		Audidores médicos	Listado de expedientes	N/A					
					2	Verificación del cumplimiento según normativas																						Audidores médicos	Check list auditoría	2 auditores médicos	
					3	Identificación de las debilidades a corregir																							Audidores médicos	Listado de devoluciones	
					4	Devolución expedientes a las áreas para realizar las correcciones identificadas																							Enc. Auditoría Médica		
					5	Preparación expedientes conforme normativas																							Audidores médicos	Relación expedientes	
			No. De devoluciones de expedientes por tipo de devolución y Registro de glosas por tipo y monto	A documentar	6	Entrega expediente al auditor ARS																					Audidores médicos	Acuse de entrega			
					7	Conciliación de expedientes auditados con ARS																						Audidores médicos	Acta de auditoría		
					8	Recepción expedientes de parte de ARS con las notificaciones de lugar.																						Audidores médicos	Acta de auditoría, acta de segunda instancia, nota de calidad		
					9	Registro de glosas																						Enc. Auditoría Médica	Matriz registro glosas		
					10	Remisión expedientes cerrados a facturación para proceso de liquidación por ARS																						Enc. Auditoría Médica	Lista de expedientes	N/A	
					11	Elaboración del Manual de manejo de expediente clínico																						Enc. Auditoría Médica/Sub-Dirección Planificación	Manual Aprobado		



OE4 E12 Monitoreo periódico de la calidad y satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Entrega de certificaciones e historiales clínicos a los usuarios	% solicitudes entregadas (documentos entregados/documentos solicitados)	100%	1	Recepción solicitud del usuario															Auditores médicos	Registro formulario solicitud	Acuse de entrega certificación	N/A		
					2	Solicitud expediente clínico área de Archivo																				
					3	Revisión historial de consultas ambulatorias																				
					4	Redacción certificación y entregar a usuario en 5 días laborables																				
	Validado Pago a proveedor (Laboratorio) de servicios médicos sub contratado	Facturas validadas	% de facturas validadas	100%	1	Recepción factura de proveedor. Solicitar reportes de bacteriología al laboratorio															Enc. Auditoria Médica	Copias de facturas validadas /Reportes de cultivos realizados				
					2	Validación reportes de pruebas realizadas y enviadas desde el hospital, contra listado anexo a factura																				
					3	Sellar y firmar la factura. Enviar a Sub Dirección Médica para solicitud de pago																				
	Validado pago honorarios e incentivos personal médico por servicios prestados	Honorarios e incentivos validados para solicitud de pago	% honorarios e incentivos validados	100%	1	Recepción expedientes para pago desde facturación, validar procedimientos y/o visitas, tarifa facturada según contrato														Enc. Auditoria Médica	Matriz de registro de Honorarios Validados/ Expedientes Clínicos /Expediente preparado pago	N/A				
					2	Remisión a facturación sellado y firmado para solicitud de pago																				
	OE4 E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área														Enc. Auditoria Médica	Borrador Plan operativo	N/A			
						2	Elaboración Plan de Compras del área																			
						3	Elaboración Plan de Capacitación del área																			
4						Elaboración presupuesto del área																				
5						Elaboración informe de planes																				
% resultado evaluación				85%	6	Elaboración memorias del área																Enc. Auditoria Médica		Informe memoria área		
					7	Evaluación Plan Operativo del área																			Enc. Auditoria Médica	Matriz Plan Operativo Evaluada
					8	Evaluación del desempeño del personal																				



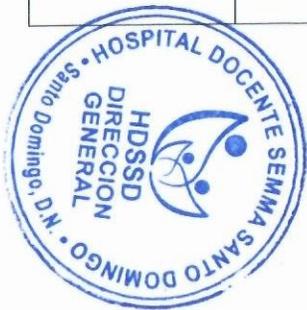


## GERENCIA SERVICIO SOCIAL





OE2 E11 Garantizar el trato adecuado a los usuarios externos e internos	Satisfecho usuarios y empleados con el pago de servicios.	Facilidades de pagos otorgadas a usuarios y empleados	Créditos otorgados/creditos solicitados	Cobro efectivo por servicios médicos ofertados	1	Elaboración política y procedimiento de exoneración de pago a usuarios												Gerente Servicio Social	Borrador políticas y procedimiento	N/A					
					2	Elaboración mecanismos para determinar situación socio económico del usuario																Gerente Servicio Social	Borrador documento		
					3	Gestión aprobación de las políticas y herramientas exoneración de pagos.																	Gerente Servicio Social/Sub-Dirección Planificación	Documento aprobado	
					4	Realización entrevista a solicitantes y/o analizar solicitudes.																		Gerente Servicio Social	Registros
					5	Solicitud aprobación a la DG. De exoneraciones de pago																		Gerente Servicio Social	Acuse
					6	Canalización hacia el área jurídica a fin de hacer los acuerdos de pagos correspondientes.																		Gerente Servicio Social	Acuse
					7	Elaboración informes de gestión																		Gerente Servicio Social	Informe
					8	Elaboración de informe sobre beneficios social brindados a afiliados.																		Gerente Servicio Social	Informe
OE2 E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área													Gerente Servicio Social	Borrador Plan operativo	N/A				
					2	Elaboración Plan de Compras del área																	Gerente Servicio Social	Borrador Plan compras	
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área																	Gerente Servicio Social	Borrador Plan capacitación	
					4	Elaboración presupuesto del área																		Gerente Servicio Social	Borrador presupuesto
					5	Elaboración informe de planes																		Gerente Servicio Social	Informe evaluación
					6	Elaboración memorias del área																		Gerente Servicio Social	Informe memoria área
					7	Evaluación Plan Operativo del área																		Gerente Servicio Social	Matriz Plan Operativo Evaluada
					8	Evaluación del desempeño del personal																		Gerente Servicio Social	Evaluación





## GERENCIA CONTROL PROCESOS Y REGISTROS



Área: Control Procesos y Registros

Objetivo Estratégico III. Definir y ejecutar actividades gerenciales en base a análisis de informaciones y la planificación con datos de calidad y oportunos.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos				
							I				II				III							IV			
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				S	O	N	D
OE3.E3 Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente.	Garantizado el cumplimiento de las políticas, procesos y registros de los expedientes.	Expedientes revisados	% de expedientes de pagos y cuentas revisados (Revisados/Recibidos)	100%	1	Recepción expedientes para revisión con documentación correspondientes.													Asistente	Matriz de control	N/A				
						2	Revisión expedientes de acuerdo a normativas													Analistas		Matriz de control			
		Auditoria de cajas	% de cumplimiento de actividades según normativas	100%	3	Expedientes revisado conforme (sellado)																Analistas	Matriz de control		
					4	Remisión expedientes al área correspondiente																Gerente Procesos y Registros	Acuse entrega		
			Fecha Entrada expedientes/Fecha salida expedientes	100%	5	Generación informes de control de procesos																Gerente Procesos y Registros	Informe		
			Número de auditorias realizadas	1/día laboral caja de facturación		6	Recepción reportes y soportes de caja chica																Analistas	Reporte de caja	
				1/día laboral caja admisión		7	Realización auditorias según normativas																Analistas	Reportes	
				1/mensual (1 caja admisión, 1 caja facturación, 1 caja fondo combustible, 1 caja fondo medicamentos, 1 caja chica genera, 1 caja alimentación)		8	Aprobación o solicitud correcciones, o documentos de verificación.																Analistas	Informe arqueo general	
					9	Remisión auditoría aprobada al área correspondiente para continuidad de procesos																Gerente Procesos y Registros	Acuse entrega		
			Porcentaje de recomendaciones de auditoria implementadas por entidad	95%	10	Seguimiento al cumplimiento de hallazgo como producto de auditorias.																Gerente Procesos y Registros	Informe de auditoria		
OE3.E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área													Gerente Procesos y Registros	Borrador Plan operativo	N/A				
					2	Elaboración Plan de Compras del área														Gerente Procesos y Registros		Borrador Plan compras			
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área																Gerente Procesos y Registros	Borrador Plan capacitación		
					4	Elaboración presupuesto del área																	Gerente Procesos y Registros	Borrador presupuesto	
					5	Elaboración informe de planes																	Gerente Procesos y Registros	Informe evaluación	
					6	Elaboración memorias del área																	Gerente Procesos y Registros	Informe memoria área	
			% resultado evaluación	85%	7	Evaluación Plan Operativo del área																	Gerente Procesos y Registros	Matriz Plan Operativo Evaluada	
					8	Evaluación del desempeño del personal																	Gerente Procesos y Registros	Evaluación	





**SUB-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
FINANCIERA**



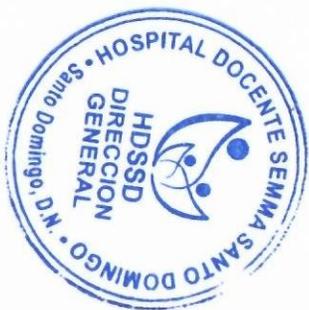
Área: Sub-Dirección Administrativa Financiera

Objetivo Estratégico V: Realizar un adecuado control y uso de los recursos apegado a las normativas establecidas por los organismos competentes, sustentados en supervisión adecuada y continua.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto				
							T-I			T-II			T-III			T-IV										
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
OE5.E1.Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones	Contralado el uso eficiente de los recursos financieros	Uso eficiente de los recursos	1.Documento elaborado en el tiempo establecido	100%	1	Revisión y aprobación de las operaciones financieras de la institución, de acuerdo con las normas legales y disposiciones establecidas														Sub-Director Financiero Administrativo	N/A	\$ 24,900,000.00	Documentos aprobados			
					2	Elaboración y control de la ejecución presupuestaria de la institución (Supervisión y Control de la Ejec. P)																			Informe ejecución	
					3	Gestión y transferencia bancaria nominas de pago aprobada por la DG																				Pagos realizados
					4	Aprobación de los Estados Financieros institucionales y remisión a la DG debidamente documentado.																				Estados Financieros e informes de Estados Financieros
					5	Gestión de aprobación contratación Firma Auditores Externos																				Acuse de entrega
					6	Documentar e implementar procedimientos Administrativos Financieros (Revisión y conciliación periódica de los saldos de las Cuentas por Pagar de Proveedores)																				Documentos aprobados
					7	Colocación Fondos Disponibles en Inversión																				Certificados



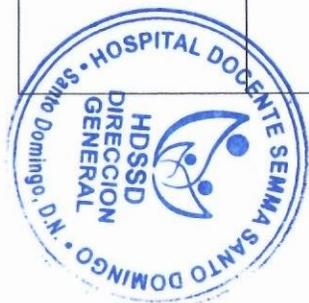
OE5.E2. Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportuno conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	1. Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área													Sub-Director Financiero Administrativo y Equipo	Borrador Plan operativo	N/A				
					2	Elaboración Plan de Compras del área																	Sub-Director Financiero Administrativo y	Borrador Plan compras	
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área																		Sub-Director Financiero Administrativo	Borrador Plan capacitación
					4	Elaboración presupuesto del área																		Sub-Director Financiero Administrativo y	Borrador presupuesto
					5	Elaboración informe de planes																		Sub-Director Financiero Administrativo	Informe evaluación
					6	Elaboración memorias del área																		Sub-Director Financiero Administrativo	Informe memoria área
			2.% resultado evaluación	85%	7	Evaluación Plan Operativo del área																Sub-Director Financiero Administrativo	Matriz Plan Operativo Evaluada		
					8	Evaluación del desempeño del personal																Sub-Director Financiero Administrativo	Evaluación		
					9	Revisión y Evaluación de la implementación de todos los módulos del sistema Nimbo correspondiente al área.																Sub-Director Financiero Administrativo/G erentes de áreas	Informe de evaluación		



Área: Gerencia Administrativa

Objetivo Estratégico III: Definir y ejecutar actividades gerenciales en base análisis de informaciones y la planificación con datos de calidad oportunos.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos				
							T-I			T-II			T-III			T-IV									
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
OE3.EI.Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones.	Manejado y controlado los Inventarios de Material Gastable de Oficina, Insumos y Medicamentos	Disponibilidad de Material Gastable de Oficina, Insumos y Medicamentos	1. % cumplimiento de levantamiento de inventarios (Cantidad de inventarios realizados/cantidad de inventario planificados)	12/año	1	Conteo físico de materiales de oficina a través de la matriz del módulo de inventario.													Gerente Administrativa y equipo	Reporte de inventarios mensuales / reportes programación de inventario	N/A				
						Conteo físico de medicamentos e insumos médicos a través de la matriz del módulo de inventario.																	Gerente Administrativa y equipo		
						Gestión aprobación de requisición de materiales de oficina																		Gerente Administrativa/Coordinador Almacén General	Requisición de compras
						Gestión aprobación de requisición medicamentos e insumos médicos																			
			2. % de coincidencia entre el reporte de inventario vs registro contable	= ó > 85%					Recepción de mercancía a proveedores													Enc. Recepción de Mercancía	Facturas recepcionadas.		
									Registro de la mercancía														Enc. Recepción de Mercancía	Reporte Entrada de mercancía	
									Despacho de solicitudes a las áreas.														Auxiliar almacén	Reporte salida de almacén	
									Remisión de la matriz a la OAI para su publicación.														Gerente Administrativa	Acuse entrega	



**Área: Gerencia de Compras Generales**

**Objetivo Estratégico III: Definir y ejecutar actividades gerenciales en base análisis de informaciones y a la planificación con datos de calidad y oportunos.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	
							T-I			T-II			T-III			T-IV						
							E	F	M	M	A	M	J	J	J	A	S	O				N
OE3.E3. Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente	Procesos de compras realizados oportunamente	Áreas abastecidas en tiempo y calidad	1. % cumplimiento de los tiempos establecidos mediante cronogramas de actividades	90%	1	Actualización matriz de medición tiempo de procesos		*										Asistente Compras	Matriz actualizada	N/A		
			2. % de procesos que cumplen con las especificaciones técnicas.	100%	2	Elaboración de informes trimestral sobre el cumplimiento de los procesos de compra													Gerente Compras		Informes	
			3. Cantidad de Procesos de compras realizados con precios adjudicados que no exceden el 10% del precio referencial.	100%	3	Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora en caso de ser necesario															Gerente Compras	Propuesta de mejora
					4	Revisión y validación de las especificaciones técnicas y del precio referencial de las requisiciones de compras.															Gerente Compras / Gerente de área	Infórmes de hallazgos por tipo y área, registros
					5	Remisión procesos de compras a la OAI para publicar en el portal de transparencia.															Asistente Compras	Acuse de entrega



**Área: Unidad De Formulación Y Control De Presupuesto**

**Objetivo Estratégico V: Realizar un adecuado control y uso de los recursos apegado a las normativas establecidas por los organismos competentes, sustentados en supervisión adecuada y**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos			
							T-I			T-II			T-III			T-IV								
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
OE5.E4. Las decisiones serán tomadas en base al análisis de las informaciones y datos.	Lograda la distribución de los recursos conforme a los objetivos institucionales	Asignación de partidas presupuetarias por centro de costos correctamente	Asignación por centros de costos.	100% de los centros de costos	1	Elaboración del anteproyecto de presupuesto conforme a los clasificadores presupuestarios de ingresos y gastos estimados.													Enc. Presupuesto y Costeo	Borrador de documento	N/A			
					2	Presentación y discusión del anteproyecto de presupuesto.																Enc. Presupuesto y Costeo	Borrador de documento	
					3	Corrección y modificación del anteproyecto de presupuesto.																	Enc. Presupuesto y Costeo	Borrador de documento
					4	Presentación del Presupuesto Final a la Dirección General																	Sub-Director Financiero Administrativo	Convocatoria y Lista de participantes.
					5	Aprobación del presupuesto .																	Dirección Genral	Documento aprobado
					6	Remisión del Presupuesto aprobado a la OAI para su publicación.																	Enc. Presupuesto y Costeo	Acuse de entrega
	Ejecución y control presupuestario	Ejecución presupuestaria mensual.	1. Nivel Ejecución presupuestaria	90%	1/Trimestre	7	Registro de ejecución diaria de acuerdo a los clasificadores presupuestados.													Asistente Unidad Presupuesto	Acuse de solicitud	Aprobación por parte del Sub Director		
						8	Elaboración y remisión de informe de ejecución presupuestaria a las áreas																Enc. Presupuesto y Costeo	Acuse entrega informe
						9	Remisión a la OAI la ejecución presupuestaria para su publicación posterior a la firma de las autoridades competentes.																Enc. Presupuesto y Costeo	Comunicación de tramitación
	Análizados los costos de todos los servicios y centros de costos.	Servicios costeados	% de los servicios costeados	100%		10	Levantamiento de informaciones en las diferentes unidades de producción.													Asistente Unidad Presupuesto y Costo	Envío de correo institucional	Software		
						11	Preparación matriz de cálculo y asignación y distribución de costos.															Enc. Presupuesto y Costeo	Matriz	N/A
						12	Actualización del Manual de determinación de costos.															Enc. Presupuesto y Costeo	Manual	
						13	Presentación informes trimestrales del comportamiento de los costos.															Enc. Presupuesto y Costeo	Acuse de entrega	



Área: Gerencia Tesorería

Objetivo Estratégico V: Realizar un adecuado control y uso de los recursos apegado a las normativas establecidas por los organismos competentes, sustentados en supervisión adecuada y

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	
							T-I			T-II			T-III			T-IV						
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
OE5.E5. Implementación del sistema de administración y contabilidad organizado.	Recursos financieros custodiados	Informe de Disponibilidad bancaria	Cantidad de informes de disponibilidad bancaria realizadas	1 reporte/día laboral	1	Preparación reporte disponibilidad bancaria													Enc. Tesorería	Reportes de Disponibilidad Bancaria con sus anexos (Cuadre de caja, depósito bancario, listado de cheques emitidos, notas de crédito, notas de débito)	N/A	
					2	Remisión Reporte de Disponibilidad a la DG via la Sub-Dirección Financiera																Asistente Tesorería
					3	Remisión reporte de Disponibilidad a la Dirección General																Sub-Dirección Financiera
			Cantidad de informes de cuadro de cajas realizadas	1/reporte/día laboral	1	Verificación relación de ingresos (fecha, Monto, secuencia)																Asistente de Tesorería y cajero
					2	Cuadre de caja																Asistente Tesorería
					3	Elaboración y envío depósito al banco																Enc. Tesorería
	Emitidos cheques y/o transferencias bancarias	Pagos oportunos	Cantidad de pagos vs solicitudes de pagos	100%	1	Verificación disponibilidad de efectivo													Asistente Tesorería	Comprobantes de egreso, saldo de cuentas, estados de cuenta de suplidores, programaciones de pago, cheques emitidos.		
					2	Elaboración cheque (s) de pago																Enc. Tesorería
					3	Remisión de cheque (s) a caja para la entrega a los beneficiarios																Asistente Tesorería
					4	Contactar a los beneficiarios y proceder con la entrega																Cajero
5					Creación archivos digitales para pagos/nominas/														Enc. Tesorería			
6					Emisión comprobante de egreso														Cajero			



OE5.E5. Implementación del sistema de administración y contabilidad organizado.	Disminuido el balance de Cuentas por Cobrar	Monto CXC recuperados	% de monto recuperado (monto ingresos x cobros/monto bce CXC)	75%	1	Elaboración reporte de los servicios facturados														Enc. De Tesorería	Soportes de servicios facturados, comunicaciones, registros contables.	N/A			
					2	Verificación de que los servicios facturados estén pagos y los que no verificar que tengan acuerdos de pago o en su defecto autorización de exoneración aprobada por la máxima autoridad																			Enc. De Tesorería
		Reducción número facturas pendientes de cobros	10%	3	Actualización de la matriz de cuentas por cobrar Clientes para envío a contabilidad los diez (10) primeros días de cada mes																		Enc. De Tesorería		
				4	Revisión y seguimiento de facturas no pagadas en el cuadro diario de caja																			Enc. Tesorería	
	Controlado las cuentas bancarias a través de los libro de banco	Reportes de libros de banco conciliados	Reporte de conciliaciones bancarias	3/mes	1	Registro transacciones															Enc. De Tesorería		Libros de banco y acuse.		
					2	Remisión a contabilidad para conciliar balance, los primeros cinco (5) días del mes																			Enc. De Tesorería
					3	Remisión reportes a la OAI para publicación en la página Web, los diez (10) primeros días del mes																			Enc. De Tesorería
					4	Elaboración de Procedimientos de cuentas por cobrar																			Enc. Tesorería/Sub-Dirección



Área: Gerencia de Contabilidad

Objetivo Estratégico V: Satisfacer las necesidades de información contable de una forma eficiente, para brindar un trabajo de calidad

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos
							T-I			T-II			T-III			T-IV					
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
OE5.E1. Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones	Registradas las informaciones contables correctamente	Entrada de diario	Reportes y Estados financieros	l/mes	1	Clasificación y registro contable de las diferentes ejecutorias.													Auxiliar de Contabilidad / Gerente de Contabilidad	Entradas de Diarios/Estados Financieros Preliminares	N/A
			% de recomendaciones de auditoria implementadas por entidad	90%	2	Elaboración Oportuna de los Estados Financieros.													Auxiliar de Contabilidad / Gerente de Contabilidad		
					3	Seguimiento al cumplimiento de hallazgo como producto de auditorias de los Estados													Gerente de Contabilidad		
		Pagos realizados de acuerdo a programación de pago	% de los pagos realizados en tiempo	80%	4	Preparación de las solicitud de pago de los Proveedores													Subdirector Administrativo y Financiero	Informe de Auditoria	
			% de conciliación (reclamado/facturado)	80%	5	Realización cruce de información													Gerente de Contabilidad	Reportes	
			% de conciliación (liquidado/reclamado)	80%	6	Realización cruce de información													Gerente de Contabilidad	Reportes	
Activos fijos controlado	Reguardo de los bienes en uso y deshusos.	1. Reporte actualizado de registro Activo fijos codificados/área asignada de los activos fijos		100%	7	Conteo físico de activo fijo a través de la matriz del módulo de inventario.												Auxiliar de activo fijo	Ficha de activo fijo		
					8	Gestión aprobación de requisición de activos fijos															
					9	Registro, codificación y descargo de activo fijo															
					10	Remisión reporte Activo Fijo a la OAI															



Área: Facturación

Objetivo Estratégico I: Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma				Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos				
							T-I	T-II	T-III	T-IV							
							J	F	M	A				M	J	J	A
OE1.E1. Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones	Facturados el 100% de los servicios prestados	Facturación de los servicios clínicos	Facturación de los servicios prestados.  Pago de los honorarios médicos	100%	1	Realización plan de trabajo de la semana								Enc. Facturación	Informe de cumplimiento de los procesos, informe de avance de la implementación del sistema de facturación	N/A	
					2	Supervisión de los trabajos de los auxiliares y supervisores											
					3	Capacitación al personal del área											
					4	Revisión de cobertura e informar a los usuarios hospitalizados (en caso necesario)											
					5	Verificación del contenido y del ordenamiento y manejo de los expedientes clínicos conforme a lista de chequeo											
					6	Facturación de los servicios conforme el PDSS (incluir pie diabético, yesos, quimioterapia, colposcopia, cono asa etc.)											
					7	Preparación de las reclamaciones para fines de cobros.											
Reclamado todos los servicios prestados a la ARS	Reclamaciones recibidas y aprobadas por la ARS	Monto de reclamaciones cobradas /monto reclamaciones realizadas	90%	1	Listar los servicios por día								Enc. Facturación	Informe de los servicios facturados y cobrados.	N/A		
				2	Clasificación de las reclamaciones por servicios												
				3	Remisión de las reclamaciones a la ARS para liquidar												
				4	Llamar a la ARS para cerrar las cuentas de hospitalización												
				5	Remisión de hospitalizaciones al departamento de auditoría listada.												
				6	Recepción de hospitalizaciones de auditoría para ser liquidadas												
				7	Remisión informe a la ARS detallando cada servicio prestado y monto a pagar												



OE1.E1. Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones	Solicitado los pagos de los honorarios a los médicos	Facturación de los servicios clínicos .	Facturación de los servicios médicos prestados	100%	1	Identificación de los record para pagos															Enc. Facturación	Acuse de entrega				
					2	Cálculo y solicitud del pago de los honorarios médicos de factura de internamiento																				
					3	Remisión a Auditoría Médica para validar																				
					4	Solicitud de pago a la Sub-Dirección Adm. Financiera																				
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos					
							T-I	T-II	T-III	T-IV																
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
OE1.E1. Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones	Logrado la optimización de los recursos y la racionalización del gasto	Sostenibilidad financiera y administrativa	% de errores encontrados en la facturación de atenciones (No. de errores/ Total de actividades)	<=10%	1	Verificación errores presentados por cada facturador																	Enc. Facturación	Reportes	N/A	
			% errores encontrados corregidos (No. de errores corregidos / No. total de errores encontrados )	100%	2	Corrección de errores																		Enc. Facturación		Acciones de mejora
			Facturas liquidadas de acuerdo a la contratación (No. de contratos vigentes/ el total de facturas mensuales		3	Verificación de que la liquidación de las facturas este de acuerdo la contratación.																				Enc. Facturación







## SUB-DIRECCIÓN SERVICIOS GENERALES



**Área: Sub-Dirección Servicios Generales**

Objetivo Estratégico I: **Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto						
							T-I			T-II			T-III			T-IV												
							F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	D										
OE1.E2. Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	85%	Elaboración Plan Operativo del área															Sub-Director Servicios Generales	Borrador Plan operativo	N/A	\$ 45,300,000.00				
						Elaboración Plan de Compras del área																				Sub-Director Servicios Generales	Borrador Plan compras	
						Elaboración Plan de Capacitación del área																					Sub-Director Servicios Generales	Borrador Plan capacitación
						Elaboración presupuesto del área																					Sub-Director Servicios Generales	Borrador presupuesto
						Elaboración informe de planes																					Sub-Director Servicios Generales	Informe evaluación
						Elaboración memorias del área																					Sub-Director Servicios Generales	Informe memoria área
						Evaluación Plan Operativo del área																					Sub-Director Servicios Generales	Matriz Plan Operativo Evaluada
						Evaluación del desempeño del personal																					Sub-Director Servicios Generales	Evaluación
						Evaluación de la implementación de todos los módulos del sistema Nimbo correspondiente al área.																					Sub-Director Servicios Generales/Gerente de áreas.	Informe de evaluación



**Área: Gerencia Mantenimiento**

Objetivo Estratégico I. **Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos				
							T-I		T-II		T-III		T-IV												
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
OE1.E12. Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de los usuarios	Contado con planes de mantenimiento preventivos, predictivos y correctivos	Satisfacción del usuario interno y externo	Cumplimiento de planes de Mantenimiento	90%	1	Diseño matriz para la formulación de planes de mantenimiento.														Sub-Director Servicios Generales/Sub-Dirección Planificación	Matriz aprobada	N/A			
					2	Formulación plan de Mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo.																Gte. Mantenimiento	Borrador de los planes	Recursos financieros	
					3	Validación y gestión aprobación Dirección General																	Sub-Director Servicios Generales	Acuse de entrega	N/A
					4	Aprobación planes de mantenimiento																	Directora General	Documento aprobado	
					5	Implementación Plan de Mantenimiento																	Gerente de Mantenimiento	Informes	
					6	Presentación informe ejecución Plan de Mantenimiento.																	Sub-Director Servicios	Solicitud conforme procedimiento	
					7	Realización contratación acorde procedimiento																	Gerente de Compras	Registro conforme procedimiento	
					8	Realización solicitud de contratación en los caso que aplique																	Sub-Director Servicios	Informe Ejecución Plan	
OE1.E10. Evaluación satisfacción de los usuarios	Reducidas las filtraciones del área de Hospitalización	Reducir riesgo de seguridad	Corrección de Filtración en las áreas	20%	1	Realización levantamiento de áreas afectadas													Gerente Mantenimiento	Informe evaluación situación. Cotización. Orden de compra	N/A				
					2	Realización Cotización de materiales e insumos																Gerente Mantenimiento	Cotización	Recursos financieros	
					3	Realización solicitud de compras de materiales e insumos																	Gerente Mantenimiento	Formulario solicitud y comunicación de compra	N/A
					4	Realización trabajos de impermeabilización con personal interno.																	Gerente Mantenimiento	Fotos	
					5	Evaluación efectividad del trabajo realizado																	Sub-Director Servicios Generales	Informe evaluación	
					6	Mantenimiento predictivo de la infraestructura.																	Gerente Mantenimiento	Informe evaluación plan mantenimiento predictivo	



OEI E12. Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de los usuarios	Protegidos los equipos ante las fluctuaciones del sistema eléctrico.	Satisfacción del usuario interno y externo en el uso de los equipos	% Equipos funcionando libres de fluctuaciones e interrupciones	85%	1	Levantamiento de áreas y equipos desprovisto de protección energética.												Gerente Mantenimiento	Informe	N/A				
					2	Elaboración plan de protección de equipos															Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mantenimiento	Borrador del plan	Recursos económicos	
					3	Validación y gestión aprobación Dirección General																Sub-Director Servicios Generales	Acuse de entrega	N/A
					4	Aprobación planes de protección de equipos																Directora General	Plan aprobado	
					5	Realización solicitud de compras de materiales e insumos																Gerente Mantenimiento	Solicitud y comunicación de compras	
					6	Implementación Plan de protección de equipos																Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mantenimiento	Instalación de equipos, comunicación	
					7	Presentación informe ejecución Plan de protección de equipos.																Sub-Director Servicios Generales	Informe	

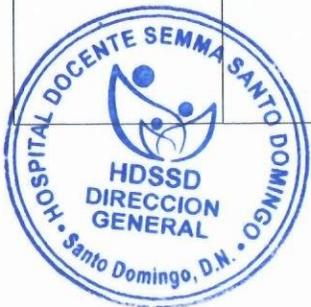
**Área: Mayordomía**

Objetivo Estratégico I: **Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos				
							T-I				T-II				T-III							T-IV			
							E	F	M	A	M	J	J	A	J	A	S	O				N	D	D	D
OEI E12. Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de los usuarios	Recogido de manera oportuna los desechos por parte del ADN	Depositos de basura libres de desechos	% Cumplimiento de Recogida Desechos según el cronograma	85%	1	Elaboración plan de recogida de desechos por parte de ADN														Gerente Mayordomía	Borrador plan de recogida	N/A			
					2	Validación y aprobación del plan de recogida de desechos.																	Sub-Director Servicios Generales	Plan aprobado	
	Recogido los desechos contaminantes de manera oportuna por empresa contratada	Depositos libre de desechos contaminantes	% Cumplimiento de Recogida Desechos contaminante	100%	3	Supervisión de la ejecución del contrato con la empresa contratada														Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mayordomía	Recepción del servicio				
					4	Elaboración informe ejecución de plan																	Gerente Mayordomía	Informes	



OEI.E10. Evaluación a la satisfacción de usuarios	Baños higienizados y abastecidos de productos e insumos correspondientes	Satisfacción de los usuarios	% de usuarios satisfechos con la higiene y disponibilidad de insumos en los baños.	85%	1	Establecer cantidad de productos e insumos diarios por baño														Gerente Mayordomía	Informe con matriz con informaciones de lugar.	N/A							
					2	Realizar solicitud de productos e insumos requeridos																		Gerente Mayordomía	Solicitud de productos e				
					3	Recepción de productos e insumos desde Almacén General																			Gerente Mayordomía	Acuse de recibo			
					4	Entrega productos e insumos a supervisores conforme a cantidad establecida por área.																			Gerente Mayordomía	Matriz planificación entrega de productos e insumos			
					5	Limpeza, desinfección y abastecimiento de los baños																			Auxiliares limpieza	Firma de formulario			
						Revisión, seguimiento y firma del formulario de limpieza de los baños																			Supervisoras	Registro de formulario			
					6	Formular las acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso.																			Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mayordomía	Informes			
OEI.E10. Evaluación a la satisfacción de usuarios	Áreas críticas (UCI, Laboratorio, Neonato, Quirófanos, Diálisis, Pie Diabético, Emergencia) higienizados y abastecidos de productos e insumos correspondientes	Satisfacción de los usuarios	% de usuarios satisfechos con la higiene y disponibilidad de productos e	85%	1	Establecer cantidad de productos e insumos diarios por áreas críticas															Gerente Mayordomía	Informe con matriz con informaciones de lugar.	N/A						
							2	Realizar solicitud de productos e insumos requeridos																		Gerente Mayordomía	Solicitud de productos e		
							3	Recepción de productos e insumos desde Almacén General																			Gerente Mayordomía	Acuse de recibo	
							4	Entrega productos e insumos a supervisores conforme a cantidad establecida por área.																			Gerente Mayordomía	Matriz planificación entrega de productos e insumos	
							5	Limpeza, desinfección y abastecimiento de áreas críticas según protocolo																			Auxiliares limpieza	Firma de formulario	2 Auxiliares de limpieza
								Revisión, seguimiento y firma del formulario de limpieza de las áreas críticas																			Supervisoras	Registro de formulario	
							6	Formular las acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso.																			Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mayordomía	Informes	N/A
	7	Gestión de Capacitación sobre protocolos de limpieza de áreas críticas																		Gerente Mayordomía/Sub-Director Talento Humano	Acuse de solicitudes								



OEI.E10. Evaluación a la satisfacción de usuarios	Áreas comunes (Pasillos, salas de espera, parques, áreas perimetrales, comedor) y oficinas higienizados y abastecidos de productos e insumos correspondientes	Satisfacción de los usuarios	% de usuarios satisfechos con la higiene y disponibilidad de insumos de las áreas comunes y oficinas	85%	1	Establecer cantidad de productos e insumos diarios por áreas comunes y oficina													Gerente Mayordomía	Informe con matriz con informaciones de lugar.	N/A				
					2	Realizar solicitud de productos e insumos requeridos																	Gerente Mayordomía	Solicitud de productos e	
					3	Recepción de productos e insumos desde Almacén General																		Gerente Mayordomía	Acuse de recibo
					4	Entrega productos e insumos a supervisores conforme a cantidad establecida por áreas comunes y oficina																		Gerente Mayordomía	Matriz planificación entrega de productos e insumos
					5	Limpeza, desinfección y abastecimiento de áreas comunes y oficinas																		Auxiliares limpieza	Firma de formulario
						Revisión, seguimiento y firma del formulario de limpieza de áreas comunes y oficinas																		Supervisoras	Registro de formulario
					6	Formular las acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso.																		Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mayordomía	Informes
OEI.E10. Evaluación a la satisfacción de usuarios	Consultorios y áreas de diagnósticas higienizados y abastecidos de productos e insumos correspondientes	Satisfacción de los usuarios	% de usuarios satisfechos con la higiene y disponibilidad de insumos de los consultorios y áreas de diagnósticas	85%	1	Establecer cantidad de productos e insumos diarios de los consultorios y áreas de diagnósticos													Gerente Mayordomía	Informe con matriz con informaciones de lugar.	N/A				
					2	Realizar solicitud de productos e insumos requeridos																	Gerente Mayordomía	Solicitud de productos e insumos	
					3	Recepción de productos e insumos desde Almacén General																		Gerente Mayordomía	Acuse de recibo
					4	Entrega productos e insumos a supervisores conforme a cantidad establecida de los consultorios y áreas de diagnósticos																		Gerente Mayordomía	Matriz planificación entrega de productos e insumos
					5	Limpeza, desinfección y abastecimiento de los consultorios y áreas de diagnósticos																		Auxiliares limpieza	Firma de formulario
						Revisión, seguimiento y firma del formulario de limpieza de los consultorios y áreas de diagnósticos																		Supervisoras	Registro de formulario
					6	Formular las acciones preventivas, correctivas y de mejora al proceso.																		Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mayordomía	Informes



OEI.E10. Evaluación a la satisfacción de usuarios	Operativos de limpieza de áreas priorizadas y pulido y brillo de pisos	Satisfacción de los usuarios internos y externos	% de usuarios satisfechos con la higiene de las áreas priorizadas.	100%	1	Elaborar plan de limpieza de áreas priorizadas y pulido/brillado de pisos													Gerente Mayordomía	Borrador del plan	N/A				
					2	Validar y aprobación del plan .																	Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mayordomía	Plan aprobado	
					3	Gestionar colaboración de los Bomberos para limpieza de las áreas perimetrales y parqueo																		Dirección General/Sub-Director Servicios Generales	Acuse de comunicaciones, e-mail
					4	Supervisión de la ejecución del plan																		Sub-Director Servicios Generales	Fotos
					5	Informe ejecución de plan																		Sub-Director Servicios Generales	Infórmes
					6	Elaboracion y ejecución plan de fumigación.																		Sub-Director Servicios Generales/Gerente Mayordomía	Contratao de Servicio/Conformidad de servicio/Registro/fot



**Área: Lavandería y Ropería**

Objetivo Estratégico I: **Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos					
							T-I	T-II	T-III	T-IV																
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
OEI.E6. Estandarización de los servicios brindados, a través de la utilización de protocolos en todas las áreas y Cumplimiento de los procesos definidos	Garantizada la higiene de la ropería de los pacientes internos en las diferentes áreas del hospital.	Ropería higienizada y/o desinfectada.	Áreas de hospitalización, quirúrgica, neonato, diálisis, emergencia, UCI con ropería higienizada y/o desinfectada	100%	1	Recogida de ropería sucia de las diferentes áreas del hospital, diariamente (Tres veces al día)														Auxiliares de lavandería	Formularios de entrega y recibido.	2 lavadoras industriales				
					2	Lavado de ropería (Diariamente)																			Auxiliares de lavandería	
					3	Secado de la ropería (Diariamente)																				Auxiliares de lavandería
					4	Doblado de la ropería (Diariamente)																				Auxiliares de lavandería
					5	Clasificación por tipo de ropería para almacenar (Diariamente)																				Gerente y Auxiliares de lavandería
					6	Suplir las diferentes áreas del hospital (Diariamente)																				Gerente y Auxiliares de lavandería
					7	Lavado de ropería posterior a la confección.																				Auxiliares de lavandería
Abastecidas las diferentes áreas del hospital (Ropa de cama, ropa de cuna, ropas quirúrgicas, batas de pacientes	Ropería elaborada y/o terminada.	Áreas de hospitalización, quirúrgica, neonato, diálisis, emergencia, UCI	100%	1	Actualización inventario de ropería por tipo realizando descargos.															Gerente Lavandería	Inventario actualizado	* Materiales para la confección: Telas, hilos, agujas, elásticos, goma de relleno, entre otros.  * Máquinas de coser industrial.				
				2	Solicitud de materiales e insumos																		Gerente Lavandería	Formulario y comunicación de compras		
				3	Tomar medidas del producto a elaborar (Ejemplos: camas de hospitalización, ropas quirúrgicas, ect.)																			Auxiliar ropería	Registros, control de producción	
				4	Corte de telas, medir los rellenos, otros.																			Auxiliares de ropería.	Registro, control inventario de rollos	
				5	Confección de los diferentes productos.																			Auxiliares de ropería.	Control de producción	
				6	Entrega a lavandería para fines de lavado y pintado.																			Gerente Lavandería	Control de entrega	
				7	Entrega ropería por tipo a los responsables de áreas																			Gerente Lavandería	Control de entrega	
				8	Realización informe del comportamiento manejo inventario ropería																			Gerente Lavandería	Informe	



**Área: Seguridad**

Objetivo Estratégico I: **Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos			
							T-I			T-II			T-III			T-IV								
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
OEI E10. Evaluación satisfacción de los usuarios	Sistema de monitoreo continuo mediante cámara de vigilancia	Control vigilancia de las áreas	% de áreas vigiladas a través de cámaras/Total de áreas a ser vigiladas	85%	1	Levantamiento de áreas ser vigiladas por cámara de seguridad													Gerente Seguridad	Informe de levantamiento	N/A			
					2	Requisición de compras con las especificaciones técnicas																Sub-Director Servicios Generales	Solicitud y comunicación de compras	
					3	Validación de instalación de cámaras de seguridad																	Gerente Seguridad	Recepción satisfactoria
					4	Monitoreo y supervisión de áreas																	Auxiliar seguridad	Informes
					5	Elaboración informes de monitoreo																	Gerente Seguridad	Informes
	Controlado y vigilado los parqueos	Satisfacción colaboradores				1	Control entrada y salida a los parqueos												Auxiliar seguridad					
						2	Monitoreo y vigilancia de la seguridad de los vehículos.															Auxiliar seguridad		
						3	Inspección salida vehículos.																Auxiliar seguridad	
						4	Elaboración informes de novedades e incidencias																Gerente Seguridad	Informes
	Controlado los visitantes	Control y vigilancia de los usuarios van a Hospitalización y consultas				1	Elaboración plan de capacitación												Gerente Seguridad/Coord. Capacitación	Plan capacitación				
						2	Implementación plan capacitación															Gerente Seguridad/Coord. Capacitación	Listado participantes, convocatorias, fotos	
						3	Distribución personal de seguridad en áreas estratégicas																Gerente Seguridad	Listado de distribución
						4	Control de visitantes para área de hospitalización																Auxiliar seguridad	Registros de control
						5	Monitoreo y supervisión de las áreas por agente de seguridad																Gerente Seguridad	Informes



Área: Alimentación

Objetivo Estratégico I: **Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	
							T-I			T-II			T-III			T-IV						
							F	M	A	M	J	J	J	A	S	O	N	D				
OE1.E12. Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de los usuarios.	Asistencia alimentaria conforme a la potología del paciente	Paciente satisfecho con alimentación brindada	Pacientes satisfechos con la alimentación brindada	85%	1	Realización de análisis (inventario, histórico de consumo, hospitalización) para la planificación de la compra)													Gerente Alimentación/Sub-director Servicios Generales	Reporte	N/A	
					2	Realización de solicitud de la compra, recepción y registro de los insumos en sistema tecnológico.														Gerente Alimentación		Solicitud compras
				3	Registro de salidad en el sistema tecnológico diario de los insumos a utilizar															Asistente Alimentación		Reportes
				4	Elaboración de los alimentos conforme a la orden enviada por parte del área de internamiento.	100%														Cocinera		Registros
			% raciones servidas (No. raciones servidas /No. orden de internamiento)	5	Servicio de entrega de las raciones alimenticias y retiro de cubertería conforme programación															Auxiliar alimentación		Listado
			% raciones servidas (No. raciones servidas/No. de residentes con derecho a alimentación)	6	Elaboración de los alimentos a las áreas requeridas para actividades y capacitaciones.															Cocineras		Solicitudes, registros.
				7	Elaboración de los alimentos al personal con derecho a la alimentación en sus turnos correspondientes. (Residentes médicos)															Cocinera		Listados





## GERENCIA JURÍDICA



Área: Gerencia Jurídica

Objetivo Estratégico III: Definir y ejecutar actividades gerenciales en base análisis de informaciones y la planificación con datos de calidad y oportunos

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto				
							T-I	T-II	T-III	T-IV																
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
OE3 E3 Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente	Formalizado los compromisos contractuales de los colaboradores	Contratación de servicios personales.	% de Cumplimiento (Contratos elaborados/Total solicitud de contrato)	100%	1	Recepción solicitud elaboración o renovación contrato														Asistente legal	Acuse de recibo	N/A	\$ 1,484,000.00			
					2	Elaboración de contrato.																		Gerente Jurídico	Lista de ontrato, contrato	
					3	Solicitud firma del personal contratado.																			Asistente legal	Contratos firmados
					4	Gestión firma de la Dirección General																			Asistente legal	Acuse de entrega
					5	Notarización contratos																			Asistente legal	Contratos notarizados
					6	Información a Sub-Dirección Talento Humano fechas de vencimiento de los contratos.																			Asistente legal	Acuse de entrega
					7	Remisión contrato a Recursos Humanos																			Asistente legal	Acuse de entrega
	Formalizado los compromisos contractuales con proveedores	Contratación de bien y servicios	% de Cumplimiento (Contratos elaborados/Total solicitud de contrato)	100%	1	Recepción solicitud elaboración contrato con documento de adjudicación														Asistente legal	Acuse de recibo	N/A				
					2	Elaboración de contrato.																		Gerente Jurídico	Contrato	
					3	Gestión firma del contrato por parte del proveedor																		Asistente legal	Contratos firmados	
					4	Gestión firma de la Dirección General																		Asistente legal	Acuse de entrega	
					5	Notarización contratos																		Asistente legal	Contratos notarizados	
					6	Información a Sub-Dirección Administrativa Financiera fechas de vencimiento de los contratos.																			Asistente legal	Acuse de entrega
					7	Remisión contrato a Sub-Dirección Administrativa Financiera																		Asistente legal	Acuse de entrega	
					8	Asistencia a los Tribunales (En caso de conflictos)																			Gerente Jurídico	Actas judiciales, sentencias
	Redactados y/o revisados los documentos legales (Actos legales, opiniones legales, actas y actos de los procesos de compras, actos de notarios)	Documentos legales.	% documentos elaborados, revisados/Solicitudes de elaboración o revisión de documentos	100%	1	Recepción de la solicitud de elaboración y/o revisión de documentos legales														Asistente legal	Acuse de recibo	N/A				
					2	Elaboración del documento legal que da respuesta a la solicitud.															Gerente Jurídico			Documento legal		
					3	Remisión documento legal a la entidad o persona solicitante.																		Asistente legal	Acuse entrega	
					4	Archivo de acuse del documento.																		Asistente legal	Archivo de gestión	
	OE3 E3 Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente	Cumplida la Ley Núm. 340-06 y su Reglamento de aplicación Núm. 543-12.	Comité de Compras asesorado y actos y actas redactados.	% de actas redactados.	100%	1	Recepción solicitud de elaboración de los documentos para las compras.													Asistente legal	Acuse recibo	N/A				
						2	Revisión de los documentos depositados por el/los oferentes participantes ante Notario.																	Gerente Jurídico	Documentos	
3						Remisión actos al comité para la firma.																	Asistente legal	Acuse de entrega		
4						Remisión compulsas y acto de comprobación.																	Gerente Jurídico	Documento legal		
5						Remisión actos al departamento de Compras.																	Asistente legal	Acuse de entrega		



OE3 E3 Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente.	Recuperado los ingresos (Deudores)	Aumento en los ingresos	No. acuerdos de pago realizados/cuentas por cobrar recibidas	95%	1	Recepción solicitud de acuerdo de pago														Asistente legal	Acuse de recibo	N/A			
					2	Elaboración acuerdo de pago																	Gerente Jurídico	Acuerdo de pago	
					3	Remisión copia acuerdo de pago a Tesorería																		Asistente legal	Acuse de entrega
					4	Gestión notarización acuerdo de pago																		Asistente legal	Acuerdo notarizado
					5	Remisión acuerdo notarizado a la Sub-Dirección Administrativa Financiera																		Asistente legal	Acuse de remisión
	Recuperado los ingresos por cuentas incobrables	Aumento en los ingresos	% cuentas cobradas/cuentas incobrables recibidas	50%	1	Recepción de expedientes de cuentas por cobrar															Asistente legal	Acuse de recibo	N/A		
					2	Evaluación de los expedientes																Gerente Jurídico		Informe evaluación	
					3	Gestión cobros																		Asistente legal	Informe de cobros
					4	Elaboración acuerdo de pago, pago total o declarar incobrable.																		Asistente legal	Acuerdo de pago, recibo de pago, acto declaración de cuenta incobrable
OE3 E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área														Gerente Jurídico	Borrador Plan operativo	N/A			
					2	Elaboración Plan de Compras del área																	Gerente Jurídico	Borrador Plan compras	
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área																	Gerente Jurídico	Borrador Plan capacitación	
					4	Elaboración presupuesto del área																		Gerente Jurídico	Borrador presupuesto
					5	Elaboración informe de planes																		Gerente Jurídico	Informe evaluación
					6	Elaboración memorias del área																		Gerente Jurídico	Informe memoria área
					7	Evaluación Plan Operativo del área																		Gerente Jurídico	Operativo Evaluada
					8	Evaluación del desempeño del personal																		Gerente Jurídico	Evaluación





## SUB-DIRECCIÓN GESTIÓN TALENTO HUMANO



Área: Sub-Dirección Gestión Talento Humano

Objetivo Estratégico I: Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto			
							T-I		T-II		T-III		T-IV												
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
OE1.E4 Las decisiones serán tomadas en base al análisis de las informaciones y datos.	Logrado los resultados de los objetivos institucionales	Personal contratado acuerdo perfiles	% de contratación de acuerdo a requisiciones de personal	90%	1	Recepción de requisición de personal														Coord. Reclutamiento y Selección	Formulario requisición de personal	N/A	\$ 3,796,000.00		
					2	Verificación banco de elegibles o publicación de la vacante																		Expedientes candidatos	
					3	Análisis de expediente y selección de posibles candidato.																			Formulario entrevista y pruebas
					4	Proceso entrevistas y evaluaciones																			Acuse de entrega
					5	Gestión de aprobación																		Dirección General/Sub-Director de Talento Humano	Acuse de entrega
					6	Contratación del personal																		Sub-Directora de Talento Humano/Gerente Jurídica	TDR o contrato debidamente firmado.
					7	Inducción personal nuevo ingreso																		Sub-Directora de Talento Humano/Coord. Reclutamiento y Selección	Listado participación en inducción, fotos, presentaciones.
					8	Elaboración manual de inducción																		Sub-Directora de Talento Humano/Sub-Directora Planificación	Manual inducción aprobado
					9	Implementación manual de inducción																		Sub-Directora de Talento Humano/Coord. Reclutamiento y Selección	Documento de inducción
					10	Mantener banco de elegibles actualizado y organizado según perfil de puestos (Digital y físico)																		Coord. Reclutamiento y Selección	Banco elegible
Mejorado el desempeño del personal	Propuesta de Escala Salarial Estandarizada	% de Empleados satisfecho con el salario que reciben	80%	Propuesta sometida septiembre	1	Realización análisis situacional de los niveles salariales													Sub-Director de Talento Humano	Informe con propuesta de Escala Salarial con sus anexos	Recursos financieros				
					2	Preparación propuestas sobre escala salarial																Sub-Director de Talento Humano	Propuesta		
					3	Evaluación del impacto en la finanza de la adecuación de los sueldos.																Sub-Director Talento Humano/Sub-Director Adm. Financiero	Informe		
					4	Someter escala salarial																Sub-Director de Talento Humano	Acuse de entrega		
					5	Evaluación y aprobación de la escala salarial																Dirección General	Documento de aprobación		
					6	Implementación escala salarial conforme documento aprobado																Directora General/Sub-Directora Talento Humano	Comunicaciones, acciones de personal, novedades de nómina.		



OE1. E8 Evaluación periódicas de desempeño a todo el personal	Mejorado el desempeño del personal	Personal evaluado	Resultado promedio de Evaluación del desempeño	> ó = a 90 %	1	Definición Manual de perfil de Cargos.														Sub-Director Talento Humano	Manuales de cargos aprobados.	N/A				
					2	Definición metodología e instrumentos de evaluación del desempeño.																		Sub-Director Talento Humano	Propuesta	
					3	Validación metodología e instrumentos																			Sub-Director Talento Humano/Sub-Dirección de Planificación	Metodología validada
					4	Capacitación personal para realizar las evaluaciones																			Coord. Reclutamiento y Selección	Lista de participación, convocatorias, fotos.
					5	Definición acuerdos del desempeño con el personal																			Sub-Director Talento Humano/Responsables de áreas	Acuerdos firmados.
					6	Aplicación Evaluación del desempeño																			Sub-Director Talento Humano	Informe de evaluación
					7	Elaboración Informe de Evaluación del Desempeño																			Sub-Director Talento Humano	Informe de evaluación
OE1. E9 Implementar planes de desarrollo de los Recursos Humanos en todas las áreas.	Fidelizado los colaboradores ante la amenzada de mejores ofertas, condiciones de trabajos y remuneración por otras instituciones para el personal de salud.	Mejora en la prestación del servicio	% de evaluación de satisfacción del personal.	85%	1	Presentación propuesta de Contratación para evaluación del clima organizacional														Sub-Director de Talento Humano	Propuesta	Recursos financieros				
					2	Evaluación y aprobación de contratación																		Directora General/Sub-Directora Talento Humano	Comunicación de aprobación	
					3	Aplicación de Encuesta de Clima Organizacional																			Sub-Director de Talento Humano	Informe de Encuesta
					4	Elaboración de Plan de Mejoras de resultado de Encuesta																			Sub-Director de Talento Humano	Plan de mejoras aprobado
					5	Implementación de Plan de Mejoras																			Sub-Director de Talento Humano	Acuse de socialización con los responsables de las actividades contemplados en el plan
					6	Evaluación de cumplimiento de Plan de Mejoras																			Sub-Director de Talento Humano	Documento con evaluación del plan
	Personal reconocidos e incentivados	Mejora en la prestación del servicio	% de usuarios satisfechos con el Plan de reconocimiento e incentivos desarrollado	85%	1	Presentación propuesta que contenga Plan de reconocimiento e incentivos en base a nivel de desempeño															Sub-Director de Talento Humano	Acuse de entrega	Recursos financieros			
					2	Evaluación y aprobación de propuesta																		Directora General	Documento aprobado	
					3	Socialización de plan de beneficios aprobado																			Directora General/Sub-Directora Talento Humano	Convocatoria, listado participantes,
					4	Implementación plan de beneficios																			Sub-Director de Talento Humano	Novedades de nómina
					5	Aplicación encuesta de Calidad, satisfacción de los usuarios y producción																			Sub-Director de Talento Humano/Sub-Directora Planificación	Informe de aplicación y resultado de encuesta.



**Objetivo Estratégico II: Lograr y mantener un nivel de satisfacción de los usuarios, en base a satisfacer sus expectativas y necesidades.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos			
							T-I			T-II			T-III			T-IV								
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
OE2.E10 Evaluación de la satisfacción de los usuarios.	Realizada las actividades de recreación e integración al personal del hospital	Empleados satisfechos	% de Empleados satisfechos con las actividades sociales y recreativas desarrolladas.	85%	1	Elaboración plan actividades recreativa e integración institucional.													Sub-Director de Talento Humano	Acuse de entrega	Recursos financieros			
					2	Gestión aprobación del plan de actividades e integración institucional.															Sub-Director de Talento Humano	Acuse de entrega	N/A	
					3	Validación y aprobación plan de actividades e integración institucional.																Directora General		Comunicación de aprobación
					4	Implementación plan de actividades e integración institucional.																Sub-Director de Talento Humano		Convocatoria, listado participantes, fotos.
					5	Evaluación cumplimiento del plan de actividades e integración institucional.																Sub-Director de Talento Humano/Sub-Directora Planificación		Informe de evaluación
					6	Definición de política y aplicación para el reconocimiento del empleado del mes																Sub-Director de Talento Humano/Sub-Directora Planificación		Documento aprobado/registros de reconocimientos
OE2.E9 Implementar planes de desarrollo de los Recursos Humanos en todas las áreas.	Realizada las capacitaciones en base a necesidades de los empleados por niveles.	Personal de acuerdo a perfil del puesto.	1. % de Empleados cumple con perfil de puesto.	70%	1	Elaboración de cronograma para el levantamiento de necesidades de capacitaciones por áreas.													Coord. Capacitación	Cronograma	Recursos financieros			
					2	Consolidación plan de capacitación por niveles															Coord. Capacitación	Plan de capacitación	N/A	
					3	Aprobación del Plan de Capacitación															Directora General	Documento aprobado		
					4	Implementación plan de capacitación															Coord. Capacitación	Convocatorias, lista de participantes, fotos, certificados de participación		
					5	Evaluación al cumplimiento del plan de capacitación															Sub-Directora de Talento Humano	Informe evaluación		



Objetivo Estratégico IV: Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad, priorizando siempre el bienestar de los usuarios.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos			
							T-I		T-II		T-III		T-IV		T-V		T-VI							
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				E	F	
OE4 E3 Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente	Satisfacción de los colaboradores	Pagos oportunos	Cumplimientos de entrega de informaciones para pago	100%	1	Recepción novedades de nóminas													Coord. Nómina	Novedades	N/A			
					2	Registro y revisión novedades en sistema nómina																Coord. Nómina	Conciliación nómina	
					3	Remisión al área de Control Procesos y Registros																	Sub-Director de Talento Humano/Coord. Nómina	Acuse entrega
					4	Generación y validación reportes por concepto de descuentos a los colaboradores																	Sub-Director de Talento Humano/Coord. Nómina	Acuse entrega
					5	Solicitud y seguimiento de los pagos a las diferentes entidades (TSS, Cooperativa, INAVI, proveedores de almuerzo)																Acuse entrega		
					6	Gestión pago prestaciones laborales.																Acuse entrega		
OE4 E4 Las decisiones tomadas en base al análisis de las informaciones y datos.	Cumplido objetivos institucionales	Control asistencia personal	% Registro ponche colaboradores conforme jornada laboral correspondiente	75%	1	Actualización registro en el sistema de ponche													Analista RR HH	Reporte ponche	N/A			
					2	Generación reportes de ponches semanal																		
					3	Remisión mensual reporte ponche a encargados de área																	Sub-Director de Talento Humano	Acuse entrega
					4	Actualización expedientes colaboradores conforme a las novedades.																	Analista RR HH	Expedientes actualizados y organizados.
OE4 E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área													Sub-Director de Talento Humano	Borrador Plan operativo	N/A			
					2	Elaboración Plan de Compras del área																Sub-Director de Talento Humano	Borrador Plan compras	
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área																Sub-Director de Talento Humano	Borrador Plan capacitación	
					4	Solicitud plan de vacaciones a las áreas																Sub-Director de Talento Humano	Acuse entrega	
					5	Consolidación plan de vacaciones general																Sub-Director de Talento Humano	Plan de vacaciones	
			% resultado evaluación	85%	6	Elaboración presupuesto del área																Sub-Director de Talento Humano	Borrador presupuesto	
					7	Elaboración informe de planes																Sub-Director de Talento Humano	Informe evaluación	
					8	Elaboración memorias del área																Sub-Director de Talento Humano	Informe memoria área	
					9	Evaluación Plan Operativo del área																Sub-Director de Talento Humano	Matriz Plan Operativo Evaluada	
					10	Evaluación del desempeño del personal																Sub-Director de Talento Humano	Evaluación	
					11	Evaluación de la implementación de todos los módulos del sistema Nambo correspondiente al área.																Sub-Director de Talento Humano	Informe de evaluación	





## SUB-DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y CONOCIMIENTOS





OE3 E2. Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Incrementada la sostenibilidad financiera del HDSSD, para reducir las brechas entre las necesidades y los recursos	Fortalecimiento de la gestión financiera	Relación de lo presupuestado Vs. Lo gastado (evaluación de los Ingresos y Gastos)	3 análisis	1	Análisis de ejecución presupuestaria enfocada a la programación trimestral														Subdirección de Planificación	Informe	N/A			
					2	Elaboración matriz producción de servicios de las unidades productivas en base a capacidad instalada																		Sub/Dirección Planificación/Sub-Dirección Médica	Matriz de producción
					3	Aprobación asignación de metas																		Dirección General	Documento aprobado
					4	Socialización matriz producción de servicios a las unidades de producción																		Sub/Dirección Planificación/Sub-Dirección Médica	Convocatoria y lista de participación
					5	Seguimiento al cumplimiento metas matriz producción de servicios																		Sub-Dirección Planificación	Informes

Área: Gerencia Estadísticas, Admisión y Archivo

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos			
							I-I	I-II	I-III	I-IV	II-I	II-II	II-III	II-IV	III-I	III-II	III-III	III-IV				IV-I	IV-II	IV-III
OE3 E4. Las decisiones serán tomadas en base al análisis de las informaciones y datos	Informaciones estadísticas confiables y oportuna	Publicación oportuna de las informaciones estadísticas en el Sub-portal de transparencia	Matriz estadística publicada	4/año	1	Creación matriz de recolección de datos.														Gerente Estadística	Matriz	N/A		
					2	Aprobación matriz de recolección de datos.																	Sub-Directora Planificación	Matriz aprobada
					3	Recolección y tabulación de datos estadísticos																		Gerente Estadística
	Informaciones oportunas para el control del cumplimiento de las metas establecidas.	No Informes estadísticos	12/año	4	Verificación y validación del aseguramiento de la calidad de la producción estadísticas.															Gerente Estadística	Reportes de validación			
				5	Elaboración de informes estadísticos.																Gerente Estadística		Informes	
				6	Entrega informes a las áreas correspondientes.																		Gerente Estadística	Acuse entrega
					Elaboración informes estadísticos a requerimiento.																		Gerente Estadística	Informes



Área: Admisiones																
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma				Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos			
							T-I	T-II	T-III	T-IV						
OE3.E7. Monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas productivas de las gerencias	Registrados por admisión los usuarios que demandan los servicios	Satisfacción usuarios	% de satisfacción con el registro de admisión	85%	1	Registro entrada y salida a los usuarios que demandan los servicios						Auxiliares admisión	Reporte sistema	Sistema Tecnológico		
					2	Autorización de los servicios de emergencias									Auxiliares admisión	
					3	Autorización servicios ambulatorios después de las 4.00 pm									Auxiliares admisión	Reporte facturación
					4	Coordinación traslados de pacientes a centros estudios diagnósticos u otro centro médico									Enc. Admisión	Informe de traslado
					5	Control asignación de camas usuarios hospitalizados									Enc. Admisión/Auxiliares admisión	Reporte sistema
					6	Realización informes de admisión									Enc. Admisión	Informes

Área: Archivo Clínico																
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma				Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos			
							T-I	T-II	T-III	T-IV						
OE3.E1. Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones	Eficienzado la localización de los expedientes clínicos	Expediente clínicos ubicado en tiempo oportuno	% expedientes clínicos digitado en matriz	80%	1	Definición metodología de organización, identificación y control de expediente						Gerente Estadística/Enc. Archivo Clínico	Borrador documento	N/A		
					2	Elaboración matriz de registro relación expedientes							Gerente Estadística/Enc. Archivo Clínico		Borrador documento	
					3	Aprobación metodología y matriz de organización de expedientes									Sub-Directora Planificación	Documento aprobado
					4	Implementación de metodología									Enc. Archivo Clínico/Auxiliares	Informes
					5	Evaluación e informes de implementación									Enc. Archivo Clínico	
					6	Verificación del contenido y del ordenamiento y manejo de los expedientes clínicos conforme a lista de chequeo									Enc. Archivo Clínico	Expedientes clínicos



**Área: Epidemiología**

Objetivo Estratégico I - Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	
							I			II			III			IV						
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
OE3.EI. Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones	Reforzada la búsqueda activa de los eventos objeto de vigilancia.	Registro eficiente de las informaciones en el Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica	1 Índice enfermedades de notificación obligatoria (No. Casos intrahospitalarios/No. Pacientes egresados)	95%	1	Búsqueda diaria de casos febriles a través de la hoja de temperatura de enfermería así como los pacientes notificados por los residentes médicos														Gerente Epidemiología	Firmas del responsable en los expedientes clínicos	N/A
					2	Registro casos probables y remisión a la DIGEPI														Asistente	Formulario único notificación individual de coasos, plataforma digital DIGEPI	
					3	Verificación aplicación protocolo de atención															Gerente Epidemiología	
	Mantener bajo control las enfermedades intrahospitalarias	2 Tasa de enfermedades intrahospitalarias (No. Eventos intrahospitalarios/No. Pacientes egresados en el período)	4 Recepción notificación de enfermedades intrahospitalaria (Médico residente o enfermeras encargada área)	< 5%	4															Gerente Epidemiología	Reportes	
					5	Verificación expediente clínico del caso notificado														Gerente Epidemiología	Relación expedientes clínicos	
					6	Registro caso en formulario de enfermedades intrahospitalaria															Gerente Epidemiología	
		Manual socializado	1 manual	7	Socialización manual de bioseguridad															Gerente Epidemiología	Listado participantes, fotos.	
		Actividades implementadas	85%	8	Implementación y seguimiento al manual de bioseguridad															Gerente Epidemiología	Reportes de actividades e informes.	
		% de personas cubiertas	85%	9	Vacunación al personal del hospital																Gerente Epidemiología	
	95%		10	Campaña limpieza lavado de manos																Enc. Programa Salud Colectiva/Sicólogo	Registros, fotos	



OE3 EI. Garantizar datos e informaciones de calidad, control del sub-registro y oportunidad de los datos e informaciones	Incorporada el programa de infección de transmisión sexual (ITS) al programa ya existente de VIH/SIDA	Usuarios con tratamiento de ITS con visión de pareja a través de terapias preempacadas	No. Pacientes con ITS tratados con terapia preempacadas/No. Pacientes con ITS diagnosticados	80%	1	Socialización protocolos de ITS con el área de Ginecología, Urología, Medicina Interna y Medicina Familiar.	Enc. Programa Salud Colectiva/Sicólogo	Convocatoria, lista participantes, fotos.	N/A	
					2	Seguimiento a pacientes diagnosticados con ITS	Enc. Programa Salud Colectiva/Sicólogo	Registros y control pacientes, registros de seguimiento		
					3	Elaboración informe mensual	Gerente Epidemiología	Informe		
Identificados los pacientes con TB pulmonar mediante la captación de pacientes sintomáticos respiratorios a través de charlas	Pacientes sensibilizados	1. No. Pacientes captados con TB pulmonar	Conseguir un 100% en la captación de dichos pacientes	80%	1	Elaborar plan de actividades de captación sintomáticos respiratorios	Enc. Programa Salud Colectiva/Enc. Programa TB	Plan	N/A	
					2	Implementación plan actividades de captación sintomáticos respiratorios	Enc. Programa Salud Colectiva/Enc. Programa TB	Lista de participación, fotos		
					3	Indicar y tomar muestra de baciloscopia	Enc. Programa TB	Libro de registro		Espacio físico adecuado para toma de muestra
					4	Registro caso en libro record y remite información al ministerio	Enc. Programa TB			
					5	Dervación paciente al programa TB cercano a su comunidad en caso de ser positivo	Enc. Programa TB	Correo, minutas, fotos		N/A
					6	Verificación paciente acude a programa	Enc. Programa TB			
					7	Presentación casos en el Ministerio Salud Pública	Enc. Programa TB			
Cumplimiento planes de salud colectiva	Usuarios sensibilizados	% ejecución del plan	95%	1	Elaboración plan de salud colectiva	Enc. Programas salud colectiva	Borrador plan	Recursos financieros, apoyo logístico		
				2	Validación y gestión aprobación plan	Gerente Epidemiología	Borrador plan	N/A		
				3	Aprobación plan de salud colectiva	Dirección General	Plan aprobado			
				4	Implementación plan salud colectiva	Enc. Programas salud colectiva	Convocatoria, lista participantes, fotos.			
				5	Evaluación cumplimiento objetivo plan salud colectiva	Gerente Epidemiología	Informe de evaluación			





## GERENCIA COMUNICACIONES



**Gerencia Comunicaciones**

**Objetivo Estratégico VI: Mantener un alto nivel de credibilidad del hospital en sus usuarios y sociedad, en base a los resultados logrados en la mejoría de la salud.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto				
							T-I	T-II	T-III	T-IV																
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
OE6 E13 Formulación de campañas publicitarias (participación, entrevista y reportajes en programa radio y televisión, periódicos, señalizaciones externas, brouchur, afiches, participación de estudiantes como facilitadores).	Conocido por los usuarios los servicios y las actividades del hospital	Plan de medios implementado	1. No. Actividades publicadas en los medios	X spot	1	Elaboración plan de medios													Gerente de Comunicaciones	Borrador plan de medios	N/A	\$ 3,500,000.00				
				X Brochures	2	Gestión aprobación plan de medios														Gerente de Comunicación/Sub-Dirección Planificación	Borrador plan de medios		Recursos financieros			
		Campañas de redes	2. No. Seguidores en la redes (Facebook, Instagrams, Twitter)	X Volantes	3	Validación y aprobación plan de medios														Dirección General	Plan aprobado		N/A			
				X Participación en medios (entrevistas, notas de prensas)	4	Implementación plan de medios														Gerente Comunicaciones	Acuses, comunicaciones, fotos, registros					
					5	Evaluación plan de medios															Matriz plan medio evaluado					
					6	Elaboración informe cumplimiento plan de medios															Informe					
	Contenido en audiovisuales acorde a la misión institucional	Usuarios informados en salas de esperas	No. Cápsulas informativas colocadas/No. Cápsulas informativas programadas	X cápsulas	1	Realización levantamiento de temas a colocar en las cápsulas													Gerente Comunicaciones	Levantamiento de temas	N/A					
					2	Creación cápsulas informativas														Gerente Comunicaciones	Cápsulas informativas		Cámara de fotografía y video			
					3	Elaboración plan colocación de cápsulas informativas															Gerente Comunicaciones		Plan de colocación	N/A		
					4	Colocación cápsulas informativas en salas de esperas															Responsable Medios Sociales		Cápsulas informativas en TV			
					5	Evaluación cumplimiento plan															Gerente Comunicaciones		Informe evaluación			
					6	Aplicación encuesta de aceptación de temas transmitidas en las cápsulas informativas															Gerente Comunicaciones/Gerente Atención Usuario		Informe encuesta			
	Cumplido standares establecidos por la OPTIC	Informaciones disponibles acorde standares disponibles	Certificación NORTIC (E1, A2, A3, A4)	4 Certificaciones	1	Solicitud certificación a la OPTIC														Gerente de Comunicación	Acuse de solicitud		N/A			
					2	Evaluación requerimientos de las normativas de la OPTIC															Gerente de Comunicación			Registro requerimientos		
					3	Gestión requerimientos a las áreas internas de ser necesario																		Gerente de Comunicación	Solicitudes a áreas	
					4	Ajuste portal a los requerimientos estipulados por la OPTIC																		Responsables Medios Sociales	Print Screen	
					5	Evaluación cumplimiento de requerimientos																		Gerente de Comunicaciones	Informe evaluación	
					6	Información a la OPTIC de aplicación requerimiento																			Gerente de Comunicaciones	Acuse de comunicación
7					Seguimiento de respuesta de la OPTIC																	Gerente de Comunicaciones		Correo		
8					Publicación certificación en el portal Web																	Responsables Medios Sociales		Print Screen		



OE6.E13 Formulación de campañas publicitarias (participación, entrevista y reportajes en programa radio y televisión, periódicos, señalizaciones externas,	Standardizada e implementada la Identidad corporativa	Línea gráfica implementada	% de productos implementados/Cantidad de productos contemplados en manual de identidad corporativa	100%	1	Socialización manual identidad corporativa												Gerente de Comunicaciones	Covocatoria, lista participantes, fotos, presentación	N/A
					2	Remisión formatos de identidad corporativa a las áreas												Gerente de Comunicaciones	Acuse de entrega	
					3	Monitoreo cumplimiento del uso manual identidad corporativa												Gerente de Comunicaciones/Sub-Dirección Planificación	Informes	
					4	Elaboración informe cumplimiento												Gerente de Comunicaciones		
OE6.E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área												Gerente de Comunicación	Borrador Plan operativo	N/A
					2	Elaboración Plan de Compras del área												Gerente de Comunicación	Borrador Plan compras	
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área												Gerente de Comunicación	Borrador Plan capacitación	
					4	Elaboración presupuesto del área												Gerente de Comunicación	Borrador presupuesto	
				5	Elaboración informe de planes												Gerente de Comunicación	Informe evaluación		
				6	Elaboración memorias del área												Gerente de Comunicación	Informe memoria área		
				7	Evaluación Plan Operativo del área												Gerente de Comunicación	Matriz Plan Operativo Evaluada		
				8	Evaluación del desempeño del personal												Gerente de Comunicación	Evaluación		
			% resultado evaluación	85%																





## OFICINA LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Área: Oficina Libre Acceso a la Información (OAI)

Objetivo Estratégico VI: Mantener un alto nivel de credibilidad del hospital en sus usuarios y sociedad, en base a los resultados logrados en la mejoría de la salud.

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto					
							T-I			T-II			T-III			T-IV											
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D									
OE6.E3. Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente	Transparentada la gestión a la luz de la Ley 200-04 y sus resoluciones y reglamentos de aplicación.	Información al ciudadano cliente	1. % logrado en evaluación por el órgano rector	90%	1	Entrega informaciones actualizadas por escrito a cada área responsable de suministrar información a la OAI													RAI	Acuse de entrega	N/A	\$ 1,330,000.00					
					2	Seguimiento al cumplimiento de entrega de información por parte responsables de áreas.														RAI			Correo mensual a los encargados de áreas.				
			2. % logrado en evaluación SAIP	100%	3	Subir los documentos al Sub Portal de Transparencia mensual, trimestral y semestral.																	Asistente RAI	Control recepción y carga documento			
					4	Recepción de las evaluaciones mensuales realizadas por la DIGEIG																		RAI	Informe de evaluación		
			3. Información suministrada en menos o igual 15 días hábiles/Total información solicitada	100%	5	Elaboración de informe destacando las áreas de mejora con relación a los indicadores con puntuaciones no favorables																			RAI	Informe de evaluación	
					6	Recepción y registro de solicitudes																			RAI/Asistente RAI	Control y formulario de solicitud de información	
					7	Respuesta a los ciudadanos sobre solicitudes de informaciones públicas																			RAI/Asistente RAI	Acuse de entrega	
					8	Elaboración de informe sobre tratamiento a las solicitudes																				RAI	Informe
					9	Verificación diariamente de la existencia de solicitudes enviadas por el SAIP o por el Sistema del 311.																				Asistente RAI	Puntuación SAIP
					10	Realización de estadísticas trimestrales de las solicitudes de información requeridas por el sistema 311 al Sub Portal de Transparencia del hospital para enviar a la DIGEIG.																				RAI	Evaluación SAIP



OE6.E3. Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente	Aprobado Plan CEP por la DIGEIG	Plan CEP	% logrado en evaluación al plan de trabajo del CEP por parte de la DIGEIG	95%	1	Elaboración Plan conforme lineamientos de la DIGEIG														CEP	Plan CEP	Recursos Financieros				
					2	Socialización plan con el equipo gerencial																	Coordinadora General CEP	Convocatoria, lista de participantes, presentación, fotos.	N/A	
					3	Ejecución del plan																	CEP	Evaluación trimestral DIGEIG		
					4	Recepción de informe de evaluación por parte de la DIGEIG																		Coordinadora CEP		Informe
					5	Socialización informe de evaluación con la CEP y realizar los correctivos de lugar.																		CEP		Convocatoria, lista de participantes, presentación, fotos.
					6	Elaboración informe ejecución plan																		Coordinadora CEP		Informe
					7	Elaboración estadísticas trimestrales del trabajo realizado por la OAI en el Sub Portal de Transparencia para enviar a la DIGEIG.																		Miembro CEP		Estadísticas
OE6.E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área															RAI	Borrador Plan operativo	N/A			
					2	Elaboración Plan de Compras del área																			RAI	Borrador Plan compras
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área																			RAI	Borrador Plan capacitación
					4	Elaboración presupuesto del área																			RAI	Borrador presupuesto
					5	Elaboración informe de planes																			RAI	Informe evaluación
					6	Elaboración memorias del área																			RAI	Informe memoria área
					7	Evaluación Plan Operativo del área																			RAI	Matriz Plan Operativo Evaluada
					8	Evaluación del desempeño del personal																			RAI	Evaluación





## INFRAESTRUCTURA



**Área: Infraestructura y Equipamiento**

**Objetivo Estratégico I: Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto				
							T-I		T-II		T-III		T-IV													
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
OE1.E3 Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente	Adecuado los espacios para brindar los servicios a los usuarios y el desarrollo de las funciones de los colaboradores	Espacios confortables	% de áreas intervenidas/No. Áreas programadas	90%	1	Recepción de la requisición de intervención de área													Encargada de Infraestructura	Requisición	N/A	\$ 8,900,000.00				
					2	Evaluación requisición de intervención de área																	Encargada de Infraestructura	Registro		
					3	Identificación de las actividades a realizar																		Encargada de Infraestructura	Planos, cotizaciones	
					4	Elaboración especificaciones técnicas y presupuesto del área a intervenir																		Encargada de Infraestructura	Especificaciones técnicas y presupuesto	
					5	Gestión aprobación de la MAE																		Encargada de Infraestructura	Documento aprobado	
					6	Solicitud inicio del proceso a la gerencia de compras																		Encargada de Infraestructura	Acuse entrega	
					7	Seguimiento al proceso en la Gerencia de Compras																		Encargada de Infraestructura	Correo electrónico	
					8	Realización visitas técnicas (si es necesario)																		Encargada de Infraestructura	Informe visita técnica	
					9	Evaluación propuesta según requerimiento técnico																			Encargada de Infraestructura	Informe técnico de evaluación
					10	Seguimiento (supervisar) o recibir lo solicitado																			Encargada de Infraestructura	Informes
					11	Realización recepción satisfactoria																			Encargada de Infraestructura	Documento de recepción
					12	Entrega adecuación y/o mobiliario al área solicitada																			Encargada de Infraestructura	Acuse entrega
Cumplimiento de normas legales	Normas aplicadas	% normas aplicadas	100%	1	Levantamiento de identificación de normas a cumplir acorde a los requerimientos.													Encargada de Infraestructura	Informe de levantamiento	N/A						
				2	Realización gestiones con las instituciones que regulan las normativas que apliquen.																	Encargada de Infraestructura	Correo electrónico, comunicaciones			
				3	Documentación de cumplimiento de normativas																		Encargada de Infraestructura	Informes		



OE1.E2 Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área													Encargada de Infraestructura	Borrador Plan operativo	N/A				
					2	Elaboración Plan de Compras del área																	Encargada de Infraestructura	Borrador Plan compras	
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área																		Encargada de Infraestructura	Borrador Plan capacitación
					4	Elaboración presupuesto del área																		Encargada de Infraestructura	Borrador presupuesto
					5	Elaboración informe de planes																		Encargada de Infraestructura	Informe evaluación
					6	Elaboración memorias del área																		Encargada de Infraestructura	Informe memoria área
					7	Evaluación Plan Operativo del área																		Encargada de Infraestructura	Matriz Plan Operativo Evaluada
					8	Evaluación del desempeño del personal																		Encargada de Infraestructura	Evaluación
			% resultado evaluación	85%																					





## GERENCIA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



**Área: Gerencia Tecnología de la Información**

Objetivo Estratégico I: **Garantizar la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos en base a estándares previamente establecidos.**

Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	No.	Actividades	Cronograma												Responsable(s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto			
							T-I			T-II			T-III			T-IV									
							En	Fe	M	Ab	M	Ju	Jul	Ag	Se	Oc	No	Di							
Garantizar datos e informaciones de calidad, control sub-registro y oportunidad de los datos.	Rápida conexión de usuarios al servidor.	Satisfacción de los afiliados.	% afiliados satisfechos	85%	1	Análisis de la capacidad del servidor actual.													Gerente Tecnología	Informe analisis	Un nuevo servidor	\$ 16,000,000.00			
					2	Realización de cotización																	Gerente Tecnología	Cotizacion	
					3	Elaboración de los TDR de servidor																		Gerente Tecnología	Documento TDR
					4	Solicitud compra																		Gerente Tecnología	Solicitud
					5	Gestión de aprobación																		Gerente Tecnología	Acuse de entrega
					6	Revisión y aprobación compra servidor																		Dirección General	TDR y solicitud aprobada.
					7	Instalación del servidor nuevo																		Gerente Tecnología/Soporte Técnico	Fotos, informe.
	Estructurado el cableado de red y centralizado el servicio de UPS	Mejora en los servicios de datos, voz, video, seguridad y energía eléctrica.	% de áreas estructuradas	100%	1	Levantamiento y análisis de la estructura del cableado existente													Gerente de Tecnología	Informe de analisis	Contratación empresa para el cableado				
					2	Realización de cotización																	Cotizacion		
					3	Elaboración de los TDR del cableado																		Documento TDR	
					4	Solicitud compra																		Solicitud	
					5	Gestión de aprobación																		Acuse de entrega	
					6	Revisión y aprobación compra servidor																		Dirección General	TDR y solicitud aprobada.
					7	Reestructuración del cableado																		Gerente Tecnología/Empresa contratada	Fotos, informe.
	Lectores de código de barra instalados y funcionando.	Lectores de código de barra instalados y funcionando.	% de áreas que apliquen con lectores de código de barras instalados y funcionando.	100%	1	Evaluación del uso de la tecnología en el proceso de actualización de inventario de almacén y farmacia													Gerente de Tecnología	Informe	Lectores de códigos de barras				
					2	Realización de cotización																	Cotizacion		
					3	Solicitud compra																		Solicitud	
					4	Gestión de aprobación																		Acuse de entrega	
					5	Revisión y aprobación compra																		Dirección General	Documento aprobado
					6	Configuración e instalación de los equipos.																		Gerente Tecnología/Soporte Técnico	Fotos, informe.



Garantizar datos e informaciones de calidad, control sub-registro y oportunidad de los datos.	Desarrollado e implementado plan de recuperación ante desastres	Continuidad del negocio	Plan aprobado	1	1	Elaboración del análisis de impacto del negocio.													Gerente Tecnología	Informe	Contratación, recursos financieros				
					2	Elaboración del análisis de riesgo (RA)																	Gerencia Tecnología/Planificación	Informe	
					3	Elaboración del plan de recuperación antes desastre (DRP)																		Gerencia Tecnología/Planificación	Plan
					4	Habilitación de site alternativo																		Gerencia Tecnología	Contratación
					5	Revisión y aprobación plan de recuperación ante desastre																		Dirección General	Plan aprobado
					6	Implementación del plan de recuperación ante desastre																			Gerente Tecnología
Equipos informáticos funcionando	Equipos informáticos funcionando	Planes aprobados	Manual aprobado	1	1	Elaboración y seguimiento del plan de renovación de licencias.													Gerente Tecnología	Plan de renovación de licencias					
					2	Elaboración y ejecución Plan Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputos.																		Plan mantenimiento	
					3	Elaboración Manual de Seguridad de la Información.																		Manual de Seguridad	
Formulación y cumplimiento del plan estratégico	Proceso de planificación eficiente y oportunos conforme misión institucional	Planificación estratégica implementada	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	1	Elaboración Plan Operativo del área														Gerente de Tecnología	Borrador Plan operativo	N/A			
					2	Elaboración Plan de Compras del área																	Gerente de Tecnología	Borrador Plan compras	
					3	Elaboración Plan de Capacitación del área																	Gerente de Tecnología	Borrador Plan capacitación	Linux y Windows Server 2016
					4	Elaboración presupuesto del área																	Gerente de Tecnología	Borrador presupuesto	N/A
					5	Elaboración informe de planes																	Gerente de Tecnología	Informe evaluación	
					6	Elaboración memorias del área																	Gerente de Tecnología	Informe memoria área	
					7	Evaluación Plan Operativo del área																	Gerente de Tecnología	Matriz Plan Operativo Evaluada	
					8	Evaluación del desempeño del personal																	Gerente de Tecnología	Evaluación	
					9	Evaluación de la implementación de todos los módulos del sistema Nimbo																		Gerente de Tecnología	Informe
			% resultado evaluación	85%																					





HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO DOMINGO  
REPÚBLICA DOMINICANA



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

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

[info@hdssd.semma.gob.do](mailto:info@hdssd.semma.gob.do)

