

**HOSPITAL DOCENTE SEMMA
SANTO DOMINGO
REPÚBLICA DOMINICANA**



**PLAN OPERATIVO ANUAL
POA - 2023**



info@hdssd.semma.gob.do

**ELABORADO POR:
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO**

Diciembre, 2022

PRESENTACIÓN

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 2023 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.

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 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!



DR. José M. Tejada

Director General

EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE	CARGO
EQUIPO COORDINADOR	
Dra. José M. Tejada	Director General
Licda. Nixalis Fernández	Coordinadora de Calidad, (Planificación y Desarrollo)
EQUIPO COLABORADOR	
Licda. Abercy Novas	Enc. División Comunicaciones
Lic. Rafael Flores	Enc. División Jurídica
Dra. Yenifer Ovalles	Enc. Sección Epidemiología
Licda. Leticia Acosta	Enc. Departamento Control Procesos y Registros
Dra. Maritza Montero	Enc. División Auditora Médica
Licda. Rosanna Pérez	Enc. Departamento Recursos Humanos
Lic. José Luis Fradera	Enc. Sección Libre Acceso a la Información
Lic. Saimon González	Enc. Departamento Hostelería Hospitalaria
Lic. Claudino Ogando	Enc. Departamento Tecnología de la Información
Sra. Josmeiry Márquez	Enc. División Atención al Usuario
Licda. Aracelys Del Jesús	Enc. Departamento Administrativo Financiero
Dr. José I. Adames	Enc. Departamento Médico

ÍNDICE

Glosario de Términos	3
Introducción	4
Marco Estratégico Institucional.....	5
Objetivos Estratégicos.....	6
Matrices Plan Áreas	
División de Comunicaciones.....	5
Departamento Planificación y Desarrollo.....	6
División Jurídica.....	7
Sección Epidemiología.....	8
Departamento Control de Procesos y Registros.....	9
División Auditoría Médica.....	10
Departamento Recursos Humanos.....	11
Sección Libre Acceso a la Información.....	13
Departamento Hostelería Hospitalaria.....	14
Departamento Tecnología de la Información.....	15
División Atención al Usuario.....	16
Departamento Administrativo Financiero.....	17
Departamento Médico.....	20

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Resultado Esperado: 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

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.

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

El objetivo general de este documento, es suministrar una herramienta de gestión a la dirección y al personal gerencial del hospital que garantice atenciones de salud con calidad, calidez y seguridad así como un uso eficiente y oportuno de los recursos.

MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS HDSSD 2023

OE1

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

OE2

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

OE3

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

MATRICES PLAN ÁREAS

Área: División Comunicaciones

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.																						
OBJETIVO OPERATIVO: 1.8 Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad, priorizando siempre el bienestar de los usuarios.																						
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma										Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto			
						T-1			T-2			T-3			T-4							
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O					N	D	
1	Contribuir al fortalecimiento de la imagen Institucional.	Conocido por los usuarios los servicios y actividades del hospital.	% cumplimiento del plan.	100%	Elaboración plan de medios tradicionales y digitales.		1									Encargado Comunicaciones	Plan aprobado	Una cámara de video profesional, un	\$ 34,600.00			
					Implementación plan de medios tradicionales y digitales.			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					100%		
		Contenido audiovisuales acorde la visión institucional	% cumplimiento del plan (no. Capsulas informativas colocadas / no. De capsulas programadas)	100%	Elaboración plan Cápsulas informativas en las salas de espera del Hospital.		1										Encargado Comunicaciones	Plan aprobado		\$ -		
					Implementación de plan Cápsulas informativas en las salas de espera del Hospital.			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%	
		Administración de redes sociales.	Colocación de contenido en redes sociales	180	Publicaciones en Facebook	10	16	16	16	16	16	16	16	16	16		16	Encargado Comunicaciones	Informe de redes sociales	Aplicaciones para redes sociales	\$ 8,000.00	
						10	16	16	16	16	16	16	16	16	16		16					
						10	16	16	16	16	16	16	16	16	16		16					10
						10	16	16	16	16	16	16	16	16	16		16					10
						10	16	16	16	16	16	16	16	16	16		16					10
						10	16	16	16	16	16	16	16	16	16		16					10
Asistidos los servicios internos institucionales	% cumplimiento (Cantidad de solicitudes asistidas / cantidad solicitud recibidas)	100%	Realización solicitud de servicio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargado Comunicaciones	Formulario CO-FO-001 con sus anexos.	Carteles informativos	\$ 14,000.00					
				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					100%				
Informaciones disponibles acorde standares	Cumplido standares establecidos por la OPTIC	Renovación Certificación NORTIC (E1)	1 renovación	Gestión renovación certificación NORTIC E1						1				Encargado Comunicaciones	Solicitud de renovación, gestión requerimientos		\$ -					
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área										Encargado Comunicaciones	Borrador Plan operativo		\$ -				
					Elaboración Plan de Compras del área														Borrador Plan compras		\$ -	
					Elaboración memorias del área																	Informe memoria área
		% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1			1		Encargado Comunicaciones	Asistencia Evaluación, Remisión		\$ -			
\$ 68,600.00																						

Área: Departamento de Planificación y Desarrollo

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

OBJETIVO OPERATIVO 1.1: Coordinar, programar y supervisar la elaboración y ejecución de propuestas de políticas, planes, programas y proyectos, así como elaborar el Plan Estratégico institucional y las actividades relacionadas con el desarrollo organizacional de la Dirección General.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto					
						T-1			T-2			T-3			T-4											
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D									
1	Fortalecer la Planificación	Orientada la Gestión institucional en el alcance de la visión y misión	Plan elaborado	1 plan	Elaboración Plan Operativo 2024															Coordinadora y Analista de Calidad	Correo enviado a las áreas		\$ -			
					Remisión plantillas PACC a las áreas.					1													Correo de remisión		\$ -	
					Coordinación de publicación del Plan Anual Compras y Contrataciones con el área de Compras.																			Acuse remisión planes al área Compras		
					Aprobación para realizar el proceso de evaluación POA																			Comunicación y cronograma aprobado por la DG.		
		Evaluado Plan Operativo 2023	Informe evaluación	1/Trimestral	Evaluación plan operativo																	Autorización de Proceso, Cronograma y trabajo de escritorio enviados a las áreas.		\$ -		
					Presentación de resultados evaluación POA																		Correo remitido a las áreas evaluadas.			
					Publicación de resultados de Evaluación POA en el portal de transparencia.																			Informe de evaluación, publicación en portal		
					Solicitud rendición de cuentas de las áreas.																			Correos enviado a las áreas		\$ -
		Borrador Memoria Institucional	Borrador elaborado	1	Borrador elaboración de la Memoria Institucional 2023																	Borrador elaborado				
					Documentados los procesos institucionales	Cantidad solicitudes recibidas/realizadas	100%	Solicitud creación, Modificación de versiones o eliminación de documentos, usando el PD-FO-001	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	Matriz registro, PD-FO-001, análisis y correo de respuesta.			
			100%	Solicitud creación, modificación o eliminación de actividad en POA usando el PD-FO-001	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%							
		Estadísticas Generales y Datos Abiertos	Matriz publicada	1 mensual	Revisión de datos, y remision matriz OAI																	Matriz publicada en portal		\$ -		
																					\$ -					

Área: División Jurídica

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.
OBJETIVO OPERATIVO 2.3: Asesorar, elaborar y/o revisar contratos o convenios así como realizar estudios, análisis y recomendaciones de documentos o hechos que impliquen contenido jurídico, además de representar y orientar a la institución en los casos y situaciones de orden legal que se requiera.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						T-1			T-2			T-3			T-4						
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Garantizar el cumplimiento del Marco Legal	Garantizar el cumplimiento de la Ley 340-06 y su Reglamento de Aplicación no. 543-12	% de actas redactadas (no. Actas redactadas / versus Procesos de Compras).	100%	Realización de actas y remitidas al Departamento de Compras.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Jurídico	Acuse de recibo, documento de legal firmado.	Pago de impuesto por cada Acta Legalizada.	\$700.00 c/u	
		Recuperados y/o descargados los recursos de las cuentas por cobrar.	% de cuentas cobradas e informe de cuentas incobrables).Remision de Informe al Dpto. de contrabildad.	100%	Gestión de cobro			1		1			1						Notificacion de cuentas cobradas. Registros de seguimiento de las cuenta pendientes por cobrar. Informe de cuentas incobrables..		
		proporcionar asistencia Legal en la medida en que nos solicitan.	% del cumplimiento, en la medida en que nos sean solictas dichas de Asesorías.	100%	Respuesta a la cantidad de asesorías solicitadas, mediante comunicación escrita.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	Las solicitudes recibidas y comunicaciones de respuesta.		
		Formalizar los compromisos contractuales de los Suplidores, en el marco de la Ley 340-06 de Compra y Contratación	% de cumplimiento contratos de suplidores. (contratos solicitados versus contratos elaborados).	100%	Elaboración y/o actualización de contratos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	Solicitud, contratos firmados por las partes. Firma de Notario. Acuse de entrega a los departamentos solicitantes.		
		Formalizar los compromisos contractuales de los colaboradores en el marco de la Ley 41-08 de Funcion Pública y su Reglamento de Relaciones Laborales No 523-09	% de cumplimiento contratos de colaboradores. (contratos solicitados/ contratos elaborados).	100%	Elaboración y/o actualización de contratos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	Solicitud, contratos firmados por las partes. Firma de Notario. Acuse de entrega a los departamentos solicitantes.		
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área											1	Plan Operativo del area				
					Elaboración Plan de Compras del área.											1		Plan Operativo del area			
					Elaboración memorias del área											1		Informe memoria del area			
		% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1			1		Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe					

Área: Sección Epidemiología

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

OBJETIVO OPERATIVO 1.2: Dirigir, planificar, gestionar, supervisar, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios asistenciales de prevención, cuidados y restablecimiento de la salud a través de atenciones ambulatorias, hospitalizaciones, procedimientos quirúrgicos, diagnósticos y/o tratamiento.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto			
						T-1			T-2			T-3			T-4									
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D							
1	Notificación y seguimiento de lo eventos epidemiológicos	Mantener la búsqueda activa de los eventos objeto de vigilancia.	Índice enfermedades de notificación obligatoria (No. Casos intrahospitalarios/No. Pacientes egresados)	98%	Búsqueda diaria de casos febriles a través de la hoja de temperatura de enfermería así como los pacientes hospitalizados y/o emergencia.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinador Epidemiología	Firmas del responsable en los expedientes clínicos. Verificación listado de casos febriles.	N/A	\$ -		
					Registro casos probables y remisión a la DIGEPI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Formulario único notificación individual de casos, plataforma digital DIGEPI		\$ -				
					Verificación aplicación protocolo de atención	1			1			1			1			Relación expedientes clínicos		\$ -				
					Registro de EPI-I, EPI-II en plataforma digital DIGEPI	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	Informe sobre comportamiento de los indicadores contenidos en los formularios (EPI-I, EPI-II) y socializar con las áreas correspondientes.		\$ -				
				100%	Registro indicadores epidemiológicos, (Morbilidad, Socioeconómicos, Demográficos, Factores de Riesgo, Estadía Hospitalaria)					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Base de datos y formularios de notificación. Informes.						
				100%	Participación en comité intrahospitalario	1			1			1			1			Informe y minutas		\$ -				
				< 5%	Tasa de enfermedades intrahospitalarias (No. Eventos intrahospitalarios/No. Pacientes egresados en el período)	Recepción notificación de enfermedades intrahospitalaria	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Reportes		\$ -		
					Verificación expediente clínico del caso notificado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Relación expedientes clínicos		\$ -				
					Registro caso en formulario de enfermedades intrahospitalaria	1	1	1	1			1			1			Registro formulario e informes (% tasa de enfermedades intrahospitalaria)		\$ -				
					100%	Asistida por primera vez y total de charlas realizadas conforme plan					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Matriz Lactancia Materna y Registro de Embarazadas Captadas.				
					Inmunizado el personal	% de personas inmunizados	60%	Vacunación al personal del hospital	1			1			1			1					Registros	\$ -
					Cumplimiento planes de salud colectiva	% ejecución plan	100%	Seguimiento Plan de Salud Colectiva	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	Coord. Epidemiología, Enc. Programa Salud Colectiva	Informe de implementación conforme a Plan
Realización de las Charlas de enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles	1			1						1			1			Enc. Programa Salud Colectiva	Actividades conforme Plan y formulario registro de charlas.	\$ -						
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área												1		Borrador Plan operativo					
					Elaboración Plan de Compras del área													1		Borrador Plan compras				
					Elaboración memorias del área														1		Informe memoria área			
					% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1										1			Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe			

Área: Departamento Control de Procesos y Registro

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

OBJETIVO OPERATIVO 1.5: Planificar, verificar y auditar las operaciones contables y la evaluación de la eficacia de controles, consumos, registros, datos e información, procesos, protocolos de procedimientos, mediante la coordinación de investigaciones y análisis, conforme a un plan previamente elaborado.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						T-1			T-2			T-3			T-4						
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para mitigar riesgos Administrativos Financieros.	Asegurado el cumplimiento de las políticas y registros, según Leyes vigentes y procedimientos y procesos Internos.	% expedientes revisados (expedientes revisados vs expedientes recibidos)	100%	Revisión y análisis de los procesos de compras y contrataciones.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Departamento Control de Procesos y Registros.	Matriz de control/Expedientes de compras	N/A		
			No. Auditorías realizadas.	502 cuadros/251 días laborales	Cuadros diarios de las cajas de la institución (Caja General y Admisiones).	38	38	46	36	44	42	42	44	42	42	44		44		Listado de cuadros realizados.	
			No. De muestreos realizados	12	Toma físicas mensual del inventario en almacén, farmacia hospitalaria y alimentación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		Informe mensual sobre hallazgos encontrados con sus anexos.	
			% de monto de inventario mensual	10%																	
			No. Estados Financieros recibidos revisados	100%	Revisión y análisis de Estados Financieros del HDSSD, Elaborados por contabilidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		Estados Financieros sellado	
			% Conciliaciones revisadas (conciliaciones revisadas vs conciliaciones recibidas.)	100%	Revisión de conciliaciones bancarias, elaboradas por Tesorería.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		Conciliaciones Bancarias selladas	
			% expedientes revisados (expedientes revisados vs expedientes recibidos)	100%	Revisión y análisis de entradas de diario y transacciones bancarias elaboradas por Contabilidad y Tesorería.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		Entradas, transacciones mensuales y acusos de entrega, selladas y remitidas (Contabilidad y Tesorería)	
			% expedientes revisados (expedientes revisados vs expedientes recibidos)	100%	Revisión de todas las solicitudes y cheques de pagos, personal contratado, derechos adquiridos, reembolsos, reposiciones de fondos y servicios.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		Matriz de control actualizada	
			% entradas revisadas (entradas revisadas vs entradas recibidas)	100%	Revisión de todas las entradas de mercancías realizadas por el almacén general.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		Listado de Entradas de almacén y acuse de entradas.	
			% nominas revisadas (nominas revisadas vs nominas recibidas)	100%	Revisión de las nominas de pagos mensuales de salarios y de compensaciones a personal del HDSSD contratado.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		Nominas sellada	
			% expedientes revisados (expedientes revisados vs expedientes recibidos)	100%	Revisión previo autorización de derechos adquiridos y honorarios médicos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		Matriz de control	
			No. De Arqueos realizados	3 arqueos/mes	Arqueos a fondos 1- alimentación/caja chica, 2- combustible, 3- medicamentos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3		3	Formulários de arqueos e informe mensual
% Auditorías realizadas (Auditorías realizadas Vs Solicitudes requeridas)	100%	Realización de Revisiónes especiales a procesos, gestión o actividades a requerimiento de los Departamentos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe de auditorías realizadas, con sus anexos y acuse de entrega.						
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área													Borrador Plan operativo			
					Elaboración Plan de Compras del área														Borrador Plan compras		
					Elaboración memorias del área															Informe memoria área	
			% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1				1				1			Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe	

Área: **División Auditoría Médica**

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

OBJETIVO OPERATIVO: 1.8 Lograr un alto nivel de eficiencia en la producción y rentabilidad, priorizando siempre el bienestar de los usuarios.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto		
						T-1			T-2			T-3			T-4								
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D						
1	Evaluar y valorizar los procesos de la atención de salud.	Garantizada la atención prestada y el uso correcto de los medicamentos e	No. de Auditorías concurrentes	1/ día laborable	Realización de auditoría concurrente.	20	19	23	19	22	21	21	22	21	22	21	20	Audidores	Matriz de registro, solicitud convocatoria junta médica pacientes complejos (Si aplica)	1 Laptop	\$ 40,000.00		
			Junta Médica	100%	Participación juntas médicas de pacientes complejos y/o de larga estancia.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Auditoria Médica	Convocatoria recibida vía correo.			
			% de reclamaciones auditadas (expedientes auditados / expedientes recibidos)	90%	Verificación del cumplimiento según normativas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Audidores médicos/Aux. auditoria	Listado de expedientes		
					Identificación de las debilidades a corregir	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Check list auditoría		
					Devolución expedientes a las áreas para realizar las correcciones identificadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Check list auditoría/ Acuse de recibido		
					Remisión de expedientes al Auditor ARS para cierre de cuenta.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Audidores /aux de auditoria	Libro de registro		\$ -
					Conciliación de expedientes auditados con ARS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Auditoria /Audidores	Actas, firmadas y selladas		\$ -
			Reducción % cola remanentes	≥85%	Registro actividad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Matriz registro			
			Cantidad de informe de glosa	1 /mes	Remisión y socialización motivos de glosa a las áreas correspondientes, (Departamentos Médico, Administrativo Financiero y Dirección General)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Auditoria Médica	Acuse de recibido.		\$ -
			Realizadas las certificaciones e historiales clínicos a los usuarios	% de certificaciones realizadas (certificaciones realizadas Vs solicitudes recibidas)	100%	Redacción certificación y entregar a usuario en 7 días laborables	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Audidores	Registro formulario solicitud, acuse de entrega.		\$ -
Validado Pago a proveedor (Laboratorio) de servicios médicos sub contratado	Facturas validadas	100%	Recepción, validación y remisión al Departamento Médico.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Auditoria Médica	Copias de facturas validadas /Reportes de cultivos realizados		\$ -			
Validado mediante auditoria pago honorarios e incentivos personal médico por servicios prestados	% Honorarios e incentivos validados para solicitud de pago	100%	Remisión honorios e incentivos personal médico por servicio prestado a facturación, firmado y sellado para solicitud de pago.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Matriz de registro de Honorarios Validados/Acuse de recibido		\$ -			
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área														Borrador Plan operativo		\$ -		
					Elaboración Plan de Compras del área																Borrador Plan compras		\$ -
					Elaboración memorias del área																	Informe memoria área	
		% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1				1				1				Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe		\$ -	

\$ 40,000.00

Área: Departamento Recursos Humanos

OBJETIVO ESTRATEGICO 2: Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la transparencia.																					
OBJETIVO OPERATIVO 2.2: Coordinar y supervisar la implementación y desarrollo de los subsistemas de gestión de recursos humanos, garantizando la permanencia de colaboradores motivados, honestos e ídemos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.																					
No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						T-1			T-2			T-3			T-4						
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Gestión y control de los sub-sistemas de gestión humana.	Contratado Personal de acuerdo al perfil	% de contratación de acuerdo a requisición de personal (Contratado vs requerido)	80%	Contración personal conforme requisición (Perfiles)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargada Recursos Humanos	Expedientes candidatos (Requisición de personal, informe análisis de candidatos, formulario de entrevista y pruebas, acción de	Pruebas Psicométricas	\$ 3,160.00		
			% contratos realizados por concurso (lo contratado de concurso vs contrato)	10%																	
		% rotación del personal (RP=PP/R1) R1 =número de personal inicio periodo + número de personal final periodo / 2 PP = total salida empleados años / R1		Cálculo de rotación del personal													Analista	Informe de resultados		\$ -	
		% personal contratado con inducción general y en el puesto	100%	Inducción personal nuevo ingreso y en el puesto.	100%												Encargada Recursos Humanos	Firma del manual de inducción, formulario de verificación en el puesto, convocatoria, lista participantes,	Uniformes	\$ 613,275.00	
Evaluado el desempeño de los colaboradores		Resultado promedio de evaluación del desempeño	≥ 80%	Borrador Manual de Perfil de Cargos	1											Encargada Recursos Humanos	Borrador Manual de Perfil de Cargos		\$ -		
			Formulación acuerdos de desempeño con el personal															Acuerdos de desempeño firmados.			
			% del personal evaluado	100% del personal que aplique	Aplicación de Evaluación de desempeño por factores															Remisión de formularios de evaluación.	
		Elaboración y presentación de Informe de Evaluación														Informe resultados evaluación con sus anexos					
Empleado anual		Premiación	1	Acto de premiación												Acuse de entrega, Documento aprobado, Socialización de plan de beneficios,	Financieros	\$ 15,000.00			

		Mejorado el compromiso institucional	% cumplimiento plan (Actividades ejecutadas vs actividades planificada)	100%	Elaboración e implementación plan de actividades recreativas e integración institucional													Encargada Recursos Humanos	Acuse de entrega, plan aprobado, Listado participación, convocatoria, fotos, informe de evaluación cumplimiento	Compra regalos día: Maestro, médico, secretaria, enfermera, bioanalista, misa aniversario, compartir fin de año, etc.	\$ 1,923,380.00		
		Mejorada las competencias de los colaboradores	Plan Aprobado	Marzo	Elaboración e implementación plan capacitación institucional.													Coordinadora Capacitación	Informe levantamiento de necesidades de capacitación, Matriz de capacitación por área, plan aprobado.	Financieros	\$ 75,000.00		
			% de empleados que cumplen con el perfil del puesto	80%			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
		Satisfacción de los colaboradores	Pagos mensuales	≤ día 25 c/mes	Gestión de pago nómina y prestaciones del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. División Registro y Control de Nómina	Novedades, Solicitud y seguimiento de los pagos a las diferentes entidades (TSS, Cooperativa, INAVI,		\$ -		
			Migración nómina NIMBO	100%	Realizar ajustes y actividades necesarios a fin migrar los datos	100%													Registros, reportes, correos		\$ -		
		Controlado registro ponche	% Registro ponche colaboradores conforme jornada laboral correspondiente	90%	Seguimiento y cumplimiento de horario.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Analista	Generación reportes de ponches de acuerdo a solicitud, Remisión mensual		\$ -			
			% Ausentismo laboral (números de días laborales trabajados / números de días laborales)	< 30%	Cálculo de ausentismo laboral													Enc. Recursos Humanos	Informe presentación % ausentismo por áreas e institucional		\$ -		
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de planificación eficiente y oportuno conforme a la misión institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área														Borrador Plan operativo		\$ -		
					Elaboración Plan de Compras del área																Borrador Plan compras		\$ -
					Elaboración memorias del área																Informe memoria área		\$ -
			% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe plan operativo	1													Preevaluación POA, Asistencia Evaluación,		\$ -		
																						\$ 2,629,815.00	

Área: Oficina Libre Acceso a la Información

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

OBJETIVO OPERATIVO 2.4: Proporcionar a los ciudadanos información requerida referente a la institución, conforme lo establecido en la ley 200-04 (Ley Libre Acceso a la Información Pública) y reglamento 130-05.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						T-1			T-2			T-3			T-4						
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Garantizar el derecho del ciudadano cliente al libre acceso a la información.	Transparentada la gestión conforme a la Ley 200-04 y sus resoluciones y reglamentos de aplicación.	Cantidad de informes	3	Mantener actualizado las informaciones en el portal de transparencia	1			1			1			1			Enc. Oficina Libre Acceso a la Información	Informes estadísticos con sus anexos	Reparación Scanner	\$ 3,000.00
			% evaluación portal Transparencia	≥ 90%	Socializar con los responsables de áreas informe de evaluación del portal de transparencia.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Correo electrónico			\$ -	
			Información suministrada en menos o igual 20 días hábiles/Total información solicitada	100%	Respuesta a los ciudadanos sobre solicitudes de informaciones públicas	1			1			1			1				Informe sobre tratamiento a las solicitudes		\$ -
			Cantidad de puntos logrado en evaluación SAIP	15	Monitoreo, seguimiento y respuesta a la plataforma SAIP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		Informe evaluación		\$ -
			Cantidad de informes	4	Análisis y respuestas a las quejas y sugerencias requeridas por el sistema 311.				1			1			1				1	Informe	
2	Establecer un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones.	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento normativo	Normativa Electoral	1	Realizar Elecciones de los miembros CIGCN.							1						Código Ética aprobado, listado de miembros, fotos.	Financieros	\$ 10,000.00	
3	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área											1		Borrador Plan operativo		\$ -	
					Elaboración Plan de Compras del área											1		Borrador Plan compras		\$ -	
					Elaboración memorias del área											1		Informe memoria área		\$ -	
			% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1			1			Preevaluación POA, Informe, Presentación Plenaria		\$ -	

\$ 13,000.00

Área: Departamento Hostelería Hospitalaria

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

OBJETIVO OPERATIVO 1.3: Planificar, gestionar, supervisar, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios de limpieza y manejo de desechos, alimentación y bebidas, vigilancia y seguridad, transporte y mantenimiento de equipos e infraestructura.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						T-1			T-2			T-3			T-4						
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Garantizar el mantenimiento de la planta física, mobiliario y equipos.	Satisfacción de los usuarios internos y externos	% Cumplimiento planes de mantenimientos	85%	Elaboración e implementación matriz del área de mantenimiento	100%			100%			100%			100%			Encargado de Mantenimiento	Infomes con sus anexos.	Recursos Financiero	\$ 27,854,380.00
2	Gestionar los servicios de limpieza, manejo desechos hospitalarios y contratos de servicios del área.	Áreas limpias y desinfectadas	% Cumplimiento de Plan de limpieza y manejo de desechos hospitalarios.	90%	Elaboración y ejecución plan de limpieza y manejo de desechos hospitalarios.	100%			100%			100%			100%			Encargado mayordomía	Plan aprobado, informe de ejecución con sus anexos, informe operativo limpieza perimetral.		
		Controlado las plagas de insectos y roedores	Informe	80%	Levantamiento de información en las áreas.	100%			100%			100%			100%			Encargado mayordomía	Documento levantamiento de información. Informes con sus anexos (reporte de plagas, insectos y roedores).	Contratación servicio.	\$ 277,600.00
3	Garantizar la higiene y el abastecimiento de la ropería en las diferentes áreas del hospital	Áreas abastecidas con ropa hospitalaria.	Áreas abastecida conforme requerimiento.	100%	Recolección, lavado, secado, doblaje y entrega a las áreas mediante control.			100%		100%				100%			Encargado Lavandería	Formulario de control de ropa hopitalaria	Insuno de lavandería		
					Confección, reparación y registro de ropa hospitalaria			100%		100%		100%		100%				100%		Solicitud requerimiento confección ropas, matriz registro inventario por tipo de ropa y capacidad instalada	Compra de telas, Artículos varios, Equipos de trabajo.
4	Garantizar servicio de alimentación pacientes y colaboradores internos.	Asistencia alimentaria conforme requerimiento	% raciones servidas (No. raciones servidas /No. orden de internamiento)	100%	Elaboración alimentos conforme requerimiento (Paciente, residente médico, actividad institucional)			100%		100%			100%		100%		Encargado Alimentación	Informe con sus anexos (Solicitudes, consumo, dietas)	Utencilios, productos e ingredientes de cocina, Compras	\$ 6,702,925.00	
				85%	Realización encuesta para medir el % de satisfacción del usuario.			1		1		1		1				Informe resultado encuesta satisfacción con sus anexos.			
				85%				1						1							
5	Asegurar la seguridad de los usuarios internos y externos, mobiliarios, equipos e infraestructura	Mejorada la seguridad institucional	Reducción de eventos reportados	30%	Vigilancia por el sistema de monitoreo			1		1			1		1		Encargado Seguridad	Solicitudes, informes con sus anexos.	Compras equipos seguridad	\$ 50,000.00	
				80%	Uso de carnet de visitantes y control en usos de parqueos.			1		1		1		1				Informes de novedades, libro control.			
6	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área										1		Encargado Hostelería Hospitalaria	Borrador Plan operativo			
					Elaboración Plan de Compras del área									1		Borrador Plan compras					
					Elaboración memorias del área									1		Informe memoria área					
			% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1		1		1		Preevaluación POA, Informe, presentación evaluación						

\$ 35,818,378.80

Área: Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación

OBJETIVO ESTRATEGICO 3: Fortalecer la plataforma tecnológica a fin de adecuarla a las necesidades de la institución, para la mejora de los procesos, eficiencia, seguridad e integridad de la información.

OBJETIVO OPERATIVO 3.1: Dirigir, programar, coordinar y supervisar el diseño y administración de las aplicaciones e infraestructura tecnológica, garantizando el mantenimiento y uso adecuado de la tecnología de la información y comunicación de la institución.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto		
						T-1			T-2			T-3			T-4								
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D						
1	Permitir el buen funcionamiento de las aplicaciones y equipos que nos genere datos, registros, informaciones confiables.	Concluido el desarrollo del módulo de personal y estadísticas en sistema NIMBO.	% de implementación módulo de personal.	100%	Revisión y actualización del desarrollo del módulo de Personal sistema NIMBO	10%	20%	30%	40%	75%	100%							Encargado de Tecnología	Informe de avance con sus anexos.	Recursos financieros	\$ 478,200.19		
			% de implementación módulo Estadísticas.	100%	Revisión y actualización del desarrollo del módulo de Estadísticas en NIMBO						10%	20%	30%	40%	75%	100%				Informe de avance con sus anexos.			
		Disponible los servicios tecnológicos (Red, servidores y aplicaciones)	% averías permitidas servidores.	≤15%	Registro, soporte y seguimiento a los reportes de averías.	1						1								Adquisición de licencias para Windows server, compra de componentes, contratación de proveedor.	\$ 1,150,000.00		
			% averías permitidas en la red y aplicaciones	≤15%																			
		Encuesta satisfacción servicio técnico brindado	2	Realización encuesta satisfacción usuarios internos.												1				Elaboración cuestionario encuesta, muestra representativa (≤50 cuestionarios todas las áreas) e informe de resultados.			
		Cantidad servicio de soporte brindado por tipo	90%	Brindar soporte técnico a usuarios internos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Reporte sobre Servicio de Soporte Técnico brindado por tipo de soporte.			
		Informe	1	Actualización informe requerimiento de los TDR del servidor														1		Informe análisis de la capacidad del Servidor, documento TDR, cotización, solicitud de compra.			
		Mantenimiento equipos tecnológicos	% de cumplimiento plan	100%	Implementación plan mantenimiento preventivo	100%				100%								100%		Elaboración de informe de cumplimiento plan de Mantenimiento Preventivo con sus anexos.	Adquisición de materiales de limpieza de equipos tecnológicos.	\$ 66,000.00	
Equipos tecnológicos funcionando	Cantidad de equipos actualizados y licencias	90%	Gestionar la adquisición de licencias antivirus y firewall.															Solicitudes, reportes, informe.	Adquisición de computadoras, switch, teléfono, licencias, impresoras, access point, materiales de red y UPS.	\$ 2,536,199.81			
2	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área														Borrador Plan operativo				
					Elaboración Plan de Compras del área																Borrador Plan compras		
					Elaboración memorias del área																	Informe memoria área	
		% resultado evaluación	90%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1						1						1		Preevaluación POA, Informe, Presentación Plenaria				
																			\$ 4,230,400.00				

Área: División Atención al Usuario

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

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

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto			
						T-1			T-2			T-3			T-4								
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D						
1	Monitoreo periódico de calidad y satisfacción de usuarios.	Trato adecuado a los pacientes	Cantidad de encuestados	300	Realización encuesta satisfacción al usuario														Formulario de encuestas				
			% de usuarios satisfechos con el servicio brindado por el personal de Atención al Usuario	100%	Presentación resultados en Comité de Satisfacción al Usuario																Informe de resultado		\$ -
			Cantidad de secciones realizadas comité de satisfacción al usuario	Mensual	Digitar y dirigir las quejas y sugerencias a las áreas correspondientes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Informe		
				1/trimestral	Presentación de quejas, sugerencias, felicitaciones al comité de satisfacción y seguimiento a las acciones de mejora.			1			1				1			1			Convocatoria, minuta, matriz de seguimiento		\$ -
% ejecución del plan promoción vías de accesos	100%	Ejecución del plan de promoción de las vías de accesos y procesos del departamento de Atención al Usuario en redes sociales.		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Plan implementado		\$ -			
2	Contabilizar el servicio de Call Center	Mejorado el servicio de Call Center.	Informes estadísticos	1/mes	Elaboración de informe estadísticos Call Center y presentación a la Dirección General.														Registros (1. Números de citas por representantes, Número de citas reprogramadas, Número de llamadas solicitadas informes), acciones de mejoras.		\$ -		
			Desempeño técnico de los representantes	1/Trimestre	Evaluación e informe del desempeño técnico de los representantes Call Center			1			1				1			1		Informe			
3	Coordinar, regular ingresos y traslados de hospitalización, a través de lineamientos y protocolos establecidos.	Registrados por admisión los ingresos hospitalarios y traslados internos y externos de los pacientes.	Registro ingresos hospitalarios.	100%	Registro ingreso hospitalización, procedimientos quirúrgicos, quimioterapia.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Reporte sistema, listado chequeo conformación expedientes clínicos. Informe.				
			Tiempo respuesta realización traslados (Desde recibo de solicitud en Admisión hasta realización traslado)	48 horas	Coordinación traslados de pacientes a centros estudios diagnósticos u otro centro médico.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Informe de traslado				
				1/mes	Realización informes estadísticos de admisión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Informes estadísticos			
4	Unificar información de paciente en expediente único.	Unificado, controlado y organizado el expediente único.	% expedientes recibidos trabajados	100%	Recepción, clasificación, organización, ordenamiento del expediente único del Usuario.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			Acuse de recepción de expedientes, matriz actualizada e informes. Check list.	10,000 Folder Kraft 8 1/2 x 11, timbrado a razón de RDS\$20.00 c/u	\$ 200,000.00			
					Actualización matriz entrada y salida expedientes clínicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			Informes mensuales de gestión	2 escritorios/ 2 sillas secretariales	\$ 31,000.00		
5	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de Planificación eficiente y oportuno conforme a misión Institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área													1	Borrador Plan operativo		\$ -		
					Elaboración Plan de Compras del área														1	Borrador Plan compras		\$ -	
					Elaboración memorias del área															1	Informe memoria área		\$ -
			% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1				1				Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe		\$ -	
																	\$ 231,000.00						

Área: Departamento Administrativo Financiero

OBJETIVO ESTRATEGICO 2: Gestionar los recursos humanos, administrativos y financieros de manera eficiente, que contribuyan al logro de la misión y visión institucional, así como la rendición de cuentas como garantía de la
OBJETIVO OPERATIVO 2.1: Dirigir y coordinar el procesamiento de las operaciones administrativas y financieras de la institución, velando por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto	
						T-1			T-2			T-3			T-4							
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D					
1	Eficientizar el uso de los recursos financieros.	Efectiva operatividad y optimización en el uso de los recursos	Estados financieros preliminares	12	Revisión y Firma de los Estados Financieros (Preliminar en T-1)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Encargado Adm. Financiero	Estados financieros firmados los primeros 45 días del mes siguiente, acuse entrega. Análisis financiero de las cuentas nominales con sus recomendaciones de mejora.	1 Trituradora	\$ 3,000.00
					Presentación informe con carta de mejora reducción pérdidas.	1			1							1						
			% disminución deudas proveedores (balance mes anterior vs balance mes actual)	≤ 5% mes anterior	Implementación del plan de pago proveedores.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
			% Desviaciones al presupuesto de Gastos financieros	3%	Supervisión y Control de la Ejecución Presupuestaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
			Tiempo promedio pago a proveedores	≥ 60 días	Disminuir tiempo promedio pago proveedores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Controlados los registros de las ejecuciones presupuestarias	Cantidad informes ejecución presupuestaria	12	Registro y control de la ejecución presupuestaria conforme a clasificadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Sección Presupuesto.	Presupuesto aprobado, Informe ejecución (mes anterior)	Sistema NIMBO				
2	Fortalecer los procesos Administrativos	Manejo y controlado los Inventarios de Material Gastable de Oficina, Insumos y Medicamentos	Control ordenes de compras (ordenes de compras registradas igual al número de Ordenes compras emitidas por el área de compra)	100%	Capacitación uso Portal Compras y Contrataciones						50%						100%	Encargado de almacén	Certificado de uso del Portal Transaccional Reporte entrada y salida de almacén Informe de relación de ordenes de compras	PACC Materiales y suministros general.	\$ 19,855,886.74	
					Recepción y registro de mercancía	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
					Relacionar ordenes de compras recibidas con ordenes de compras emitidas.	1			1				1				1					
			% de coincidencia entre el reporte de inventario vs balance cuentas contable	100%	Realización inventario	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Administrativo	Informe de inventario de activo fijo Reporte actualizado de registro Activo fijos codificados/área asignada de los activos fijos. Informe de gestión con sus anexos Reporte póliza de seguros de activos, acuse de entrega				
			Activos fijos resguardado	% coincidencia entre reporte inventario de activos fijos vs. Balance cuentas contables.	100%	Realización de reporte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						
			% asignación activos por áreas	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%							
% activos fijos con póliza de seguro actualizada (Los que requieran)	100%	Gestión inclusión de los activos fijos a la póliza de seguros.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									
3	Garantizar la actualización de los registros contables, con informaciones confiables y oportuna	Registros contables validados	Estados financieros	12/año	Elaboración Oportuna de los Estados Financieros (Preliminar) .	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Enc. Contabilidad	Estados Financieros elaborados los primeros 25 días del mes siguiente, informe de conciliación con sus recomendaciones y seguimiento. Informe de conciliación con sus recomendaciones y seguimiento	8 Anaqueles	\$ 116,000.00		
					% coincidentia Balance ARS SEMMA Vs Balance HDSSD	≥ 85%	Conciliación CXC ARS Semma	1				1				1						
				≥ 90%	Conciliación CXP ARS Semma	1				1				1								

		Disminuido el balance de Cuentas por Cobrar	% de monto recuperado (monto ingresos x cobros/monto bce CXC)	15%	Gestión de cobros internos y externos	1																			Informe de CxC con sus anexos			
			% efectividad cobros (No. acuerdos de pago realizados/cuentas por cobrar recibidas)	95%	Elaboración acuerdo de pago.	1																			Informe			
			Cantidad reportes saldos por antigüedad	12/año	Remisión expedientes cuentas incobrables área legal. Generar reporte de saldo por antigüedad y remitir al Departamento Administrativo Financiero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Acuse de entrega			
		Manejado y controlado los Inventarios de Material Gastable de Oficina, Insumos y Medicamentos	% cumplimiento de levantamiento de inventarios (Cantidad de inventarios realizados/cantidad de inventario planificados)	4/año 12/año	Conteo físico de materiales de oficina a través de la matriz del módulo de inventario. Conteo físico de medicamentos e insumos médicos a través de la matriz del módulo de inventario.				1								1								Reporte inventario e informe			
4	Monitoreo de los ingresos y egresos de manera eficaz y eficiente.	Recursos financieros custodiados y/o controlados	Cantidad de reportes de disponibilidad bancaria	Un Reporte/día laboral	Elaborar y remitir reporte disponibilidad bancaria a la Dirección General vía la sub-dirección administrativa financiera.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargada Tesorería	Reportes de Disponibilidad Bancaria, acuse entrega.		
			Control cheques emitidos	100%	Seguimiento y control de la entrega de los cheques en caja.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Informes de seguimiento y status			
			Cantidad de expediente de cuadro de cajas gestionado	Un Expediente de cuadro de caja por día laboral (2 cuadros)	Realizar cuadro de caja	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Acuse recibo cuadro caja			
		Emitidos los cheques y/o transferencias bancarias	% eficiencia gestiones de pago (Cantidad de pagos Vs solicitudes de pagos)	100%	Emitir pagos conforme plan de pago y recursos disponibles																				Reporte sistema Nimbo (cheques y solicitudes)			
			% eficiencia gestiones de pago (Pagos realizados por transferencias Vs Solicitudes de transferencias)	100%																								
		Controlado las cuentas bancarias a través de los libros de banco	Cantidad informes de ingresos y egresos Vs balance de cuentas contables	3/mes	Elaborar conciliaciones bancarias.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Reporte conciliación			
5	Realizar procesos de compras apegados a las normas legales	Comprado lo requerido en tiempo oportuno	% Desviación en monto adjudicado (Precio estimado vs precio adjudicado).	≤10%	Ejecución y control procesos compras en la diferentes modalidades.	100%																			Encargado compras	Informes	Integración al Sistema NIMBO	
			% Procesos de compras ejecutados con desviación en el monto 10%	15%	Solicitud y seguimiento modulo portal Compras y Contrataciones	100%																			Solicitud, acuse de entrega, informe de seguimiento.			
			Cumplimiento tiempo inicio proceso compra (desde la recepción de la solicitud hasta el inicio del proceso de compra)	≤1 día	Elaboración de Estadísticas mensuales sobre el cumplimiento de estos indicadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Matriz registro control de los procesos de compra, informe.			
			% Cumplimiento Cronograma de actividades de procesos compra.	100%	Cronograma de procesos de compras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Matriz control procesos, informe			
			% de Compras conforme al PACC	85%	Informe de gestión del PACC	1																			Informes de Gestión conforme Portal de Compras y Contrataciones			

6	Optimizar el proceso de facturación de los servicios prestados.	Facturado y reclamado los Servicios Prestados	Tiempo facturación servicios prestados (Fecha del alta médica vs fecha de facturación)	≤ 3 días	Facturación Servicios Prestados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encargada Facturación	Reporte expediente por servicios, bandeja de pendientes NIMBO.	4 Headset	\$ 16,000.00	
			% eficiencia en la reclamación (Monto Reclamado/Monto Facturado)	95%	Remisión de las reclamaciones a ARS para liquidar (procedimientos ambulatorios)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Acuse entrega reporte			
			% eficiencia (Expedientes remitidos/Expedientes Facturados)	95%	Remisión de las reclamaciones a Auditoría Médica (Hospitalización, Emergencia y Diálisis)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Acuse entrega reporte			
		Preparación oportuna de expedientes Pagos de Honorarios e incentivos a Médicos	% eficiencia pagos honorarios (Total de honorarios solicitados/Total de lo Facturado)	100%	Gestionar Pago Honorarios Médicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Acuses de recibo de entrega de expediente			
		% Eficiencia cobro reclamaciones ARS Semma (monto cobrado vs monto reclamado)	95%	Revisión cobros reclamaciones ARS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
7	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de planificación eficiente y oportuno conforme a la misión institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área													1	Encargado Adm. Financiero	Borrador Plan operativo			
					Elaboración Plan de Compras del área															1	Borrador Plan compras		
					Elaboración memorias del área																1	Informe memoria área	
		% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1															1	Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe		

\$ 19,990,886.74

Área: Departamento Médico

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Fortalecer la gestión institucional y el sistema de planificación y control, orientado a la calidad y productividad con un trato humanizado, para la satisfacción de usuarios internos y externos.
OBJETIVO OPERATIVO 1.2: Dirigir, planificar, gestionar, supervisar, evaluar, coordinar y realizar las acciones operativas relacionadas con los servicios asistenciales de prevención, cuidados y restablecimiento de la salud a través de atenciones ambulatorias, hospitalizaciones, procedimientos quirúrgicos, diagnósticos y/o tratamiento.

No.	Estrategia	Resultado Esperado	Indicador	Meta	Actividad	Cronograma												Responsable (s)	Medio de Verificación	Recursos Requeridos	Presupuesto
						T-1			T-2			T-3			T-4						
						E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D				
1	Fortalecer las actividades operativas y técnicas adecuadas para la toma e interpretación de diagnósticos	Mejorado los resultados de Consulta Externa y Especialidades	% Aumento de productividad por servicios de consulta externa	100%	Brindar consultas externas por tipo de especialidades de la cartera de servicios tomando en cuenta la demanda.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento Médico	Reporte estadísticos	Equipamiento consultorios médicos con set diagnósticos, sillas.	\$ 4,169,289.00
				100%	Seguimiento a las eventualidades surgidas o presentadas en consulta externa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinadora Médico	Informe Seguimiento		
				100%	Registrar operatividad del área (partos, legrados, PAP)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinador Ginecología	Informe de Gestión con presentación de acciones realizadas y posible solución de hallagos (s/a)		
				100%	Registrar procedimientos cardiovasculares (Mapa, Holter, Eco y EKG)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinador Cardiología	SM-FO-003 Acto de Compromiso Mapa y Holter SM-FO-004 Reporte de Síntomas y Actividades del Px		
		% Utilización quirófanos	90%	Realización cirugías conforme cronograma quirúrgico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Coordinador Cirugía	SM-FO-005 Verificación del Paciente Qx			
			10%	Cirugías suspendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Informes mensuales con presentación de acciones realizadas y posible solución de hallazgos (s/a)			
		Mejorado los resultados de los servicios hospitalarios	% Tasa ocupación hospitalaria	90%	Cantidad emergencias asistidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Emergencias		Readecuación y mobiliario	\$ 70,000.00	
				100%	Cantidad de ingresos y egresos por especialidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Hospitalización		Mobiliario y equipos	\$ 274,220.00	
					Cantidad de días (estadía hospitalaria) Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%			
		Mejorado los resultados de medios diagnósticos	% Utilización de reactivos e insumos médicos	100%	Registros de Analíticas de Laboratorio Clínico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Laboratorio Clínico				
			% Aumento de productividad	100%	Registros de Estudios Diagnósticos (Laparoscopia, Sonografía, Espirometría, Rayos X, Doppler)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Imágenes				
				100%	Registrar actividades operativas del Área de Patología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Patología				
2	Fortalecer la formación de los médicos residentes	Fortalecida la educación continua	Cantidad de Informes	9	Registrar actividades operativas del Área de Residencias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Residencias Médicas			\$ 75,000.00		

3	Supervisión y fortalecimiento del cuidado oportuno y de alta calidad	Fortalecida la atención y cuidados al paciente	% Cumplimiento	100%	Relación Expedientes Clínicos completos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Enfermería	Libro Registro de Alta Médica		
					Cumplimiento orden médica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		SM-FO-006 Kárdex de medicamentos		
					Cumplimiento calendario del personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Informe mensual con presentación de acciones realizadas y posible solución de hallagos (s/a)		
					Supervisión 24 horas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
4	Fortalecer los procesos operativos, que garanticen la calidad, eficacia y seguridad de los medicamentos, productos e insumos médicos	Fortalecido el suministro y abastecimiento de medicamentos e insumos médicos	% Cumplimiento	100%	Reporte de caja chica por medicamentos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Enc. Farmacia Hospitalaria	Sistema Nimbo y Matriz Registro.	Medicamentos e insumos	\$ 50,430,346.74	
					Reporte facturas despechadas a las áreas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
					Cumplir con lo establecido en AF-MA-001	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		AF-MA-001 e Informes de Gestión			
			% Reducción medicamentos	≤30%	Medicamentos vencidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
5	Fortalecer la Planificación Institucional	Proceso de planificación eficiente y oportuno conforme a la misión institucional	Cumplimiento de remisión de documentos acorde fecha planificada	Fecha planificada	Elaboración Plan Operativo del área										100%	Enc. Departamento Médico	Borrador Plan operativo			
					Elaboración Plan de Compras del área												100%	Borrador Plan compras		
					Elaboración memorias del área												100%	Informe memoria área		
			% resultado evaluación	100%	Evaluación e informe Plan Operativo del área	1			1			1			1		Preevaluación POA, Asistencia Evaluación, Remisión Informe			

\$ 55,018,855.74

**HOSPITAL DOCENTE SEMMA SANTO DOMINGO
REPÚBLICA DOMINICANA**



ELABORADO POR:

Licda. Nixalis Fernández
Coordinadora de Calidad



APROBADO POR:

Dr. José M. Tejada
Director General



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

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

info@hdssd.semma.gob.do

