

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento Recursos Humanos															
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023															
	Área:	Departamento de Recursos Humanos															
	Eje o perspectiva:	Procesos internos															
Objetivo estratégico de referencia	Rediseñar los procesos de Recursos Humanos, mediante la creación de unidades especializadas en reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de planes de motivación que permitan aumentar las competencias y compromisos de los colaboradores.																
Meta operativa anual	Contar con un capital humano altamente capacitado, comprometido e identificado para llevar a cabo los procesos en un 90%.																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables		
			1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Procesos de Recursos Humanos rediseñados.	% de procesos de Recursos Humanos rediseñados.	1.1. Evaluar los procesos actuales de Recursos Humanos.					X									Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo	
		1.2. Rediseñar los procesos de Recursos Humanos que lo ameriten.							X								Recursos Humanos - Planificación y Desarrollo
		1.3. Revisión de automatización y monitoreo de los procesos de Recursos Humanos.						X									Recursos Humanos - Calidad - Tecnología
2. Incrementada la satisfacción de colaboradores internos del Semma	Nivel de satisfacción con la medición de clima	2.1. Solicitar acompañamiento para la encuesta del clima organizacional		X												Recursos Humanos - MAP	
		2.2. Aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional					X									Recursos Humanos - MAP	
		2.3. Elaboración del Plan de Acciones de Mejora										X				Recursos Humanos	

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento Recursos Humanos													
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área:	Departamento de Recursos Humanos													
	Eje o perspectiva:	Aprendizaje													
Objetivo estratégico de referencia	Colocar al Semma a la vanguardia de los nuevos saberes y competencias del entorno de las ARS, mediante el diseño e implementación de un Marco de Capacidades Centrales que oriente, direcciona y enfoque sus planes formativos.														
Meta operativa anual	Actividades de fomento a la cultura del cambio.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Capacidades centrales enfocadas, direccionadas y orientadas en procesos de capacitación	% Colaboradores de las áreas de servicio entrenados con capacitaciones orientadas a desarrollar y/o reforzar la cultura de servicio.	1.1. Incluir capacitaciones orientadas a mejorar la cultura de servicio en el Plan Anual de Capacitación.	X												Recursos Humanos
		1.2. Gestionar las capacitaciones con INFOTEP, orientadas a mejorar la cultura de servicio.		X		X			X			X			Recursos Humanos
		1.3. Impartir capacitaciones orientadas a mejorar la cultura de servicio.					X				X				Recursos Humanos
		1.4. Evaluar la mejora de la cultura de servicio en los colaboradores luego de las capacitaciones.				X			X			X		X	Atención al Usuario - Recursos Humanos
2. Colaboradores de las áreas de servicio reconocidos por su	% de Colaboradores	2.1. Reconocer los colaboradores de las áreas de servicio con mejor desempeño.			100%			100%			100%		100%	Recursos Humanos - Atención al Usuario - Autorizaciones	

desempeño trimestralmente.	reconocidos.	3.1. Sancionar a los colaboradores con servicio deficiente.			100%			100%			100%			100%	Recursos Humanos - Atención al Usuario - Autorizaciones
3. Colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	% de Colaboradores capacitados, comprometidos, motivados y mas identificados.	3.1. Revisión del plan motivacional para fomentar el compromiso institucional de los colaboradores						X							Recursos Humanos
		3.2. Revisión planes que permitan aumentar las competencias de los colaboradores						X							Recursos Humanos
		3.3. Actividades de integración orientadas a la identificación Institucional del personal.		X								X	X	X	Recursos Humanos
4. Vinculado el marco de capacidades al desempeño de los colaboradores	% Colaboradores evaluados basandose en los resultados y competencias	4.1. Evaluar el desempeño de los colaboradores, basandonos en los resultados y competencias												X	Recursos Humanos - TODAS LAS AREAS

	procesos	2.3 Apoyar en la realización de los planes de mejora con el area correspondiente							X							Calidad / Atencion al usuario
		2.4. Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora.										X				Planificacion / Calidad
Objetivo estratégico de referencia	Fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad.															
Meta operativa anual	Incrementar en un 95% la valoracion e identificacion con la institucion															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
3. Informe con resultados de valoracion	% de valoracion de elementos tangibles expresado en la encuesta de satisfacion anual	3.1 Solicitar al area de calidad el informe de resultados de la encuesta de satisfacion anual							X							Planificacion / Calidad
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Planificacion y Desarrollo														
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área:	Planificacion y Desarrollo														
	Eje o perspectiva:	Procesos Internos														
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.															
Meta operativa anual	Automatizar y optimizar en un 95% los procesos institucionales.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		

1. Automatizados y optimizados los procesos institucionales	# de procesos automatizados y optimizados.	1.1. implementar Software para llevar la planificacion de la institucion					X							Planificacion		
2. Realización de las actividades para el cumplimiento de las NOBACI y SISMAP.	% de cumplimiento en las NOBACI y SISMAP	2.1. Revisar, validar y actualizar las evidencias para la NOBACI.		X			X			X		X				
		2.2 Monitoreo, actualización y realización de los indicadores del SISMAP pertenecientes al área.	X		X			X				X				
		2.3 Elevar la puntuación en el índice general de las NOBACI y SISMAP a nivel satisfactorio.		X			X			X					X	
3. Actividades realizadas para el fortalecimiento de la planificación	% de actividades realizadas	4.1 Elaborar POA 2024								X				Planificacion		
		4.2 Realizar monitoreo al Cumplimiento del POA 2023					X								X	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Seccion Gestion de Calidad													
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área:	Sección de Gestion de Calidad													
	Eje o perspectiva:	Clientes													
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientizacion de los servicios y el posicionamiento de la marca en los publicos interesados.														
Meta operativa anual	Contribuir con la satisfaccion de los Afiliados/Clientes, con un servicio oportuno, humano y de calidad a un 90%.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Cumplimiento Carta Compromiso	% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos	1.1 Apoyar para el monitoreo de los tiempos de respuestas en cumplimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano.			X			X			X			X	Calidad
		1.2. Velar por el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos			X			X			X			X	Calidad
		1.3 Realizar encuestas a los afiliados de satisfaccion sobre los servicios recibidos en cumplimiento con la Carta Compromiso.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Clientes satisfechos	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	2.1. Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de usuarios					X								Calidad/ Planificacion
		2.2. Realizar informe de encuesta de satisfacción y Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora.						X				X			Calidad/ Planificacion

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Portal de Transparencia actualizado en cumplimiento de la resolución 002/2021 Que Crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia	% de índice de transparencia	1.1. Carga de documentación al sub-portal de transparencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	RAI
		1.2. Revisión del contenido cargado en el sub-portal de transparencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		1.3. Actualización y subsanación de errores en el sub-portal de transparencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		2.1. Recepción de solicitud de información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	RAI/Técnico de OAI

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de Oficina de Libre Acceso a la Información
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023
	Área:	Oficina de Libre Acceso a la Información
	Eje o perspectiva:	Cliente

Objetivo estratégico de referencia	Fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad
---	---

Meta operativa anual	Lograr en cada uno de los meses del año una evaluación superior a los 95 puntos.
-----------------------------	---

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Control Financiero														
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área:	Departamento de Control Financiero														
	Eje o perspectiva:	Control Financiero														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, sugerencias y seguimientos financieros de la institución.															
Meta operativa anual	Contribuir al fortalecimiento de los controles internos en un 85%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Controles mejorados y rediseñados	85% de controles mejorados	1.1. Identificar oportunidades de mejoras en los procedimientos financieros	X	X	X											Control Financiero
		1.2. De cumplirse el 1.1 crear mecanismos para implementar dichas mejoras				X	X	X								Control Financiero
		1.3. Sugerir lo establecido en el 1.2 para ser implementado por el area correspondiente							X	X	X					Control Financiero
		1.4. Monitoreo de las sugerencias brindadas de haberlas.										X	X	X		Control Financiero

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de Comunicaciones.														
	Fecha: Enero 2023 a diciembre 2023														
	Área: Departamento de Comunicaciones.														
	Eje o perspectiva: Procesos Internos														
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.														
Meta operativa anual	Incrementar en un 25% la reputación en el 2022.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Dinámicas/artes y correos internos/concursos/festividades	Nivel de Satisfacción con la medición de clima	1.1. Creación de campañas internas capaces de fomentar la identidad corporativa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento de Comunicaciones/ RR.HH./Tecnología
		1.2. Generar secuencia de mensajes que motiven un servicio de excelencia hacia los afiliados y colaboradores.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento de Comunicaciones/ RR.HH./Tecnología
		1.3. Realizar trivía basada en la identidad corporativa de ARS SEMMA, dirigida a los colaboradores.		X											Departamento de Comunicaciones/ Dirección Administrativa Financiera/ Tecnología/RR.HH.

capaces de posicionar el accionar de ARS SEMMA en medios tradicionales y redes sociales.	s institucionales/reportajes/notas periodísticas/media tour/presentes a comunicadores/revista/patrocinijs/concursos	2.5. Incentivar en la población de afiliados, el uso de servicios en línea y redes sociales.	X			X			X			X			X	Departamento de Comunicaciones/ Tecnología.	
		2.6. Generación de brochures con prestadores de servicios de la ARS SEMMA de la zona sur y este.		X		X											Departamento de Comunicaciones/ Todas las áreas de Salud/Dirección Ejecutiva/ Dirección Administrativa Financiera.
		2.7. Realización de media tour en la zona este del país.				X			X				X			X	Departamento de Comunicaciones/ Todas las áreas de Salud/Dirección Ejecutiva.
		2.8. Envío de regalos y detalles institucionales a periodistas que cubren salud en fechas importantes.														X	Departamento de Comunicaciones.

Realizados y entregados
 Informes // Matriz de Soportes
 // Reportes del Sistema //
 Correos // Minutas de Mesa de
 Trabajo

% de controles
 mejorados

1.3 Levantamiento de los reportes del área y solicitar modificaciones a TICS para el fortalecimiento de los procesos				X				X				X	Control y Fiscalización/ TICS	
1.4. Análisis del sistema de autorizaciones en línea con miras de crear acciones para disminuir el gasto			X				X					X	Control y Fiscalización/ Autorización/ Médicas	
1.5 Actualización del manual de procesos y procedimientos del área						X								
1.6 Realizar informe de calidad de las actividades realizadas durante el mes en la sección que incluye las propuestas y las áreas involucradas.		X		X		X		X			X		X	Control y Fiscalización

		1.7 Retroalimentación a las áreas sobre las debilidades identificadas en las auditorías realizadas en las PSS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la División de Administración de Servicios TIC												
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023												
	Área:	División de Administración de Servicios TIC												
	Eje o perspectiva:	PROCESOS INTERNOS												
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.													
Meta operativa anual	Procesos institucionales, rediseñados y automatizados a un 95% para el año 2023													
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma											
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1. Mesas de trabajo en conjunto con las áreas de la Dirección TIC evidenciadas	% de servicios optimizados y oportuno	1.1 Plan de readecuación de procesos de Administración de incidencias vía Mesa de ayuda.			X									
2. Informes y Reportes de incidentes registrados, soluciones brindadas.	% Entrega de reporte e informes sobre incidencia solucionada.	2.1 Levantamiento y evaluación de incidencias, Asignación de incidencias al grupo responsable de solución, seguimiento y documentación de incidencias solucionadas.						X				X		

3. Reporte de tickets atendidos mensual y trimestral en la herramienta de administración de servicios de mesa de ayuda.	% de servicios optimizados y oportuno	3.1 Realizar las actividades relacionadas con el seguimiento al servicio de las TIC, incluyendo la supervisión del administrador de incidentes y problemas y la mesa de ayuda.			X				X				X		
4. Reporte de Tickets/Mesa de ayuda		4.1 Registrar y monitorear el porcentaje de solicitantes de requerimiento de servicios solicitados a la mesa de ayuda.			X				X				X		
5. Plan de mantenimiento actualizado		5.1 Actualización el plan de mantenimiento y profilaxis de los equipos informáticos de la ARS SEMMA	X												
6. Informes/Reporte generados sobre plan de mantenimiento ejecutado		6.1 Ejecución del Plan de Mantenimiento y profilaxis de los equipos informáticos de la ARS SEMMA				X	X	X					X	X	
7. Informe /Reporte de levantamiento completado		7.1 Realizar el levantamientos para la actualización de equipos tecnológicos (laptops y computadoras) de la instalaciones.		X	X	X									

8. Informe/Reportes semestral		8.1 Realizar el inventario del 100% de todos los equipos tecnológicos actuales.						X					
9. Informe/Reportes mensual y trimestral movimientos en los equipos tecnológicos al departamento de activos fijos para actualización en el sistema.		9.1 Notificación del 100% de los movimientos en los equipos tecnológicos al departamento de activos fijos para actualización en el sistema.			X			X			X		
10. Actualizadas las computadoras y equipos de TIC.	% de Memorias y Discos duros instalados y servicios de soporte brindado	10.1 Actualización de Computadoras y Equipos de Tecnología				X	X	X					
14. Matriz de Ejecución del PACC	% de aprobación del Plan	14.1 Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)									X		
15. Matriz de catálogo de servicios TIC/mesa de ayuda actualizado	% de servicios optimizados y oportuno	15.1 Actualización y mantenimiento del catálogo de servicios TIC			X						X		
16. Informe /Reporte completado	% de entrevistados que refieren satisfacción con el	1.12 Aplicación de Encuestas de satisfacción de usuarios de servicios TIC por Mesa de ayuda			X			X			X		

	servicio prestado	1.13 Aplicación de Encuestas de satisfacción incidencia y problemas.			X			X			X		
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Division de Administracion de Servicios TIC											
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023											
	Área:	División de Administración de Servicios TIC											
	Eje o perspectiva:	FINANZAS											
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos af sinistralidad.												
Meta operativa anual	Estimar los procesos de servicios y controles mejorados en un 90% para el año 2023												
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma										
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.1 Formulario de solicitud completado	% de Servicios optimizados y controlados mediante reduccion de gastos.	1.1 Solicitud de herramienta de desarrollo de sistema de inventario de Activo Fijo para gestionar inventarios del área de Administración de Servicios TIC.		X									
1.2 Proceso de servicio optimizado y controlado		1.2 Diseño e Implementacion de herramienta de sistema de inventario de Activo Fijo para gestionar inventarios del área de Administración de Servicios TIC.				X							

1.3 Formulario de solicitud completado	% de Servicios optimizados y controlados mediante reduccion de gastos.	1.3 Solicitud de herramienta de desarrollar o adquisición de Sistema de para la mesa de ayuda.		X										
1.4 Proceso de servicio optimizado y controlado		1.4 Diseño e Implementaion de herramienta de Sistema de para la mesa de ayuda.							X					
1.5 Formulario de solicitud completado	% de Servicios optimizados y controlados mediante reduccion de gastos.	1.5 Solicitud herramientas de respuestas a incidencias recurrentes.		X										
1.6 Proceso de servicio optimizado y controlado		1.6 Diseño e Implementaion de herramientas de respuestas a incidencias recurrentes.												X
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Division de Administracion de Servicios TIC													
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área: División de Administración de Servicios TIC													
	Eje o perspectiva: APRENDIZAJE													
Objetivo estratégico de referencia	Colocar al Semma a la vanguardia de los nuevos saberes y competencias del entorno de las ARS, mediante el diseño e implementación de un M Centrales que oriente, direcciona y enfoque sus planes formativos.													
Meta operativa anual	Colaboradores capacitado comprometido y motivado a un 90% al año 2023													
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma											
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

1.1 Listado de participación, certificados de capacitación.	% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	1.1 Gestión de recursos para capacitación de colaboradores en herramientas tecnológicas relacionadas con las funciones que realizan.				X					X			
---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--

X
X
X

División de
Administración
de Servicios TIC

x
x
x

X

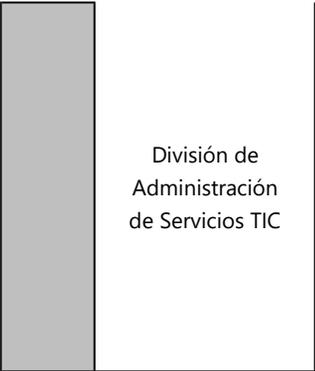
iliados y la reducción de la

	Responsables
12	

División de
Administración
de Servicios TIC

Marco de Capacidades

Responsables



División de
Administración
de Servicios TIC

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual Desarrollo e Implementación de Sistemas														
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área: División de Desarrollo e Implementación de Sistemas														
	Eje o perspectiva: CLIENTE														
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.														
Meta operativa anual	Fortalecer la calidad, la mejora continua y la aplicación de controles de los servicios a través del desarrollo y adecuaciones de herramientas para optimizar y automatizar los procesos para el año 2023 a un 90%														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.1 Foro en el Portal Web de la ARS SEMMA.		1.1. Desarrollar e integrar Foro en el Portal Web.				X			X						
1.2 Portal WEB		1.2 Migrar portal web	X						X						
1.3 Portal de transparencia		1.3 Rediseñar el portal de transparencia							X				X		
1.4. Plan y Matriz de pruebas de calidad de Software		1.4 Realizar prueba de calidad de Software a los sistemas desarrollados y /o a las mejoras aplicadas en los existentes	X				X			X			X		
		1.4.1. Realizar plan de prueba de aceptación para el usuario	X				X			X			X		

1.5. Manuales de Usuario de los sistemas
1.6 Oficina virtual AFILIADO implantada en el portal Web institucional.

% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos.

1.5. Crear y actualizar manuales de usuario de los sistemas .NET de la institución	X			X			X			X		
1.6.1 consulta de nucleo familiares	X											
1.6.2 Consulta de consumos de medicamentos ambulatorios y semma plus		X	X									
1.6.3 Consulta de red prestadoras				X								
1.6.4 Solicitud de preautorizaciones					X	X						
1.6.5 Solicitud de certificación de afiliación a ARS SEMMA								X		X		
1.7.1 Crear módulo de consultas de autorizaciones										X		X
1.7.2 Crear módulo de consulta de facturas	X	X										
1.7.3 Crear módulo para generación de cartas de retención y comprobantes de pago			X	X								

División de Sistemas e Implementación de Sistemas

1.7 Oficina virtual PSS implantada en el portal Web institucional.	1.7.4 Solicitud de creacion de usuario para autorizaciones en linea, solicitud de tarifario contratado					X				X					
	1.7.5 Creacion de backoffice para gestionar las solicitudes de la oficina virtual PSS (Evaluar sistema de atencion al usuario)						X			X					
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área: División de Desarrollo e Implementación de Sistemas														
	Eje o perspectiva: Procesos Internos														
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.														
Meta operativa anual	Desarrollar nuevas tecnologías para la sistematización de los procesos a fin de mantener la competitividad mediante la innovación permanente durante el año 2023 a un 95%.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.1 Subportal de Transparencia	% Procesos	1.1. Hacer publicaciones de documentación periodica en el Subportal de Transparencias	X			X			X			X			

1.2 Portal de Datos Abiertos/ARS SEMMA	institucionales rediseñados y automatizados	1.2. Hacer publicaciones de estadísticas institucionales en el portal Datos Abiertos	X											
1.3 Adecuaciones al sistema de autorizaciones y preautorizaciones		1.3. Actualización de catálogo de coberturas según resolución del CNS y SISALRIL	X		X									
		1.3.1 Crear mantenimiento para catalogo de prestaciones que se pueden preautorizar	X		X									
1.4 Modulo de reembolsos en el proyecto de SIGS-CORE		1.4. Migrar módulo de reembolso hacia el sigscore/	X		X									
		1.5 Crear listado de reembolsos en el cual se pueda filtrar por carnet, cedula, FR, Estado, Fecha Reembolso				X								

División de Desarrollo e Implementación de Sistemas

1.5 Adecuaciones al modulo de reembolsos	% de sistemas tecnológicos integrados a nivel de todos los procesos	1.5.1 Crear una vista donde presente los episodios del afiliado relacionado con Alto Costo, Accidente de Tránsito y/o Trasplante renal					X									
		1.5.2 Tomar el episodio seleccionado en el reembolso para que al momento de crear las autorizaciones de FR sea afectado al episodio correspondiente						X								
		1.5.3 Permitir editar reembolsos que esten en su estado inicial			X											
Nombre:		Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														

Generales	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área:	División de Desarrollo e Implementación de Sistemas													
	Eje o perspectiva:	FINANZAS													
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.														
Meta operativa anual	Aplicar controles mejorados a procesos institucionales para el año 2023 a un 90%														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do.Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Sistema Migración SAF WEB	% de controles mejorados	1.1. Migración de módulo de caja	X			X									División de Desarrollo e Implementación de Sistemas
		1.2 Migración Módulo de cuentas por cobrar					X			X					
		1.3 Migración de módulo de inventario									X			X	

Call Center		3.3 Entrenamiento a usuarios			X										Operaciones TIC
4. Entorno de Alta Disponibilidad y/o Cluster para las Bases de Datos	% Procesos institucionales rediseñados y automatizados	3.4 Poner en produccion				X									División de Operaciones TIC
5. Aplicado el Mantenimiento y Mejoras a las Bases de Datos		4.1 Levantamiento tecnico		X											División de Operaciones TIC
		4.2 Instalacion de Hardware (Servidores, Discos Duros)	X		X										
		4.3 Realizacion de Pruebas						X							
		4.4 Poner en Produccion								X					
		4.5 Integrar con Azure										X			
6. Contenerizacion de aplicaciones.		5.1 Aplicar mantenimientos y mejoras a los querys de bases de datos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	División de Operaciones TIC // División de Desarrollo e Implementacion de Sistemas
		6.1 Levantamiento tecnico				X									
		6.2 Levantamiento de aplicaciones y/o sistemas que podrian ser contenerizados				X									
		6.3 Instalacion de herramientas de Contenerizacion					X								
		6.4 Puesta en produccion.					X								
		6.5 Realizar Pruebas									X				

7. Migración de aplicaciones críticas a Azure realizado	7.1 Levantamiento de Información													X	División de Operaciones TIC // División de Desarrollo e Implementación de Sistemas	
	7.2 Realización de Pruebas													X		
	7.3 Puesta en producción													X		
8. Actualización hacia SSD los Disco Duros de los Sistemas de Almacenamientos.	8.1 Instalación e Implementación de discos duros SSD			X				X						X	División de Operaciones TIC	
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área:	División de Operaciones TIC														
	Eje o perspectiva:	APRENDIZAJE														
Objetivo estratégico de referencia	Colocar al Semma a la vanguardia de los nuevos saberes y competencias del entorno de las ARS, mediante el diseño e implementación de un Marco de Capacidades Centrales que oriente, direcciona y enfoque sus planes formativos.															
Meta operativa anual	Colaboradores de TIC capacitados, comprometidos y motivados. a un 90 %															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Certificados de Capacitación/ Marco de Capacidades Centrales diseñado.	% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	1.1. Gestionar los recursos necesarios para capacitar en las buenas prácticas del Gobierno de TI a los colaboradores de TIC.						X					X			División de Operaciones TIC

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual Monitoreo y Seguridad de la Información														
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área:	División de Monitoreo y Seguridad de la Información														
	Eje o perspectiva:	Procesos Internos														
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.															
Meta operativa anual	Automatizar los procesos y servicios Institucionales para el año 2023 a un 95%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1.1 Plan de Contingencia Actualizado	% de servicios optimizados y oportuno	1.1. Actualización del Plan Basico de Contingencia TI						X							X	División de Monitoreo y Seguridad de la Información
1.2 Entregado el Avance del Plan de análisis de riesgos, Reportes sobre indicadores de riesgos		1.2. Elaboración del Plan de Análisis de riesgos de ciberseguridad					X					X				
1.2.1 Matriz Analisis de Riesgos elaborada y entregada		1.2.1 Identificación, Análisis, tratamiento y monitoreo, Diseño e Identificación del tipo de riesgo, Documentación Revisión y control.						X							X	
1.3 Políticas de ciberseguridad elaboradas / Informe evaluación efectividad de controles elaborado		1.3 Elaboración políticas de Ciberseguridad					X						X			

1.4 Listado de creación de usuario y/o asignación de permisos	% de procesos optimizados y oportuno	1.4 Creación de usuario y Asignación de permisos			X			X			X			X	
1.5 Reporte de pruebas realizadas		1.5 Pruebas de pentesting	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
1.7 Documentadas las revisiones		1.7 Revisar el sistema de contingencia.					X					X			
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación														
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área: División de Monitoreo y Seguridad de la Información														
	Eje o perspectiva: APRENDIZAJE														
Objetivo estratégico de referencia	Colocar al Semma a la vanguardia de los nuevos saberes y competencias del entorno de las ARS, mediante el diseño e implementación de un Marco de Capacidades Centrales que oriente, direcciona y enfoque sus planes formativos.														
Meta operativa anual	Colaboradores de TIC capacitados, comprometidos y motivados. a un 90 %														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Certificados de Capacitación/ Marco de Capacidades Centrales diseñado.	% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	1.1. Gestionar los recursos para capacitar en las buenas prácticas de seguridad a los colaboradores de TIC.						X						X	División de Monitoreo y Seguridad de la Información
		Realización de Charlas y Socialización sobre Seguridad a colaboradores						X						X	

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual Administración de Proyectos-Gerencia TIC													
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área:	Administración de Proyectos-Gerencia TIC													
	Eje o perspectiva:	CLIENTE													
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.														
Meta operativa anual	Tiempos de respuesta de los procesos tecnológicos ofrecidos para el año 2023 a un 90 %														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.1 Informe y evidencias POA TIC realizadas	% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos.	1.1. Elaborar y tramitar los avances del POA-TIC.			X			X			X			X	
1.2 Minutas e Informes Técnicos realizados		1.2. Coordinar y dar seguimiento al Comité de Gestión de Implementación de los Estándares TIC.- CIGETIC-		X		X		X		X		X		X	
1.3 Reporte y Portal ITICge evidenciado/ARS SEMMA		1.3. Incrementar en 15 puntos el Índice de ITICge mediante el fortalecimiento de los procesos y servicios tecnológicos.			X			X						X	

1.4 Solicitud electrónica /Portal Institucional/ Portal ITICge/Oficina de Megacentro	% de Cumplimiento ITICge	1.4.1 Solicitar e implementar NORTIC B2:2017 Norma sobre accesibilidad web del Estado Dominicano.		X	X													Gerencia TIC/ Administración de Proyectos TIC	
		1.4.2 Solicitar e implementar NORTIC A5:2019 sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos sobre el Estado Dominicano.				X	X												
		1.4.3 Solicitar e implementar NORTIC A6:2016 sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano.									X		X						
		1.5. Remitir evidencias al SISTICge para elevar el cumplimiento del ITICge.						X						X					
1.6 Carta Solicitud/ Reporte y portal de puntuación ITICge/ Certificados digitales		1.6. Solicitar e Implementar las Firma y Certificados Digitales.			X	X													
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación																	
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023																	
	Área:	Administración de Proyectos-Gerencia TIC																	

	Eje o perspectiva: Procesos Internos															
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.															
Meta operativa anual	Automatizar los procesos y servicios Institucionales para el año 2023 a un 95%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Procesos y servicios institucionales optimizados/ Manuales Actualizados	% de servicios actualizados	1.1. Actualizar Políticas y procedimientos TIC						X							X	Gerencia de TIC/ Administración de
1.2 Informe de Auditoría		1.2. Actualizar Plan Estratégico de Tecnologías alineado al nuevo PEI 2021-2024						X			X					
1.3 Minutas e Informes Técnicos		1.3. Monitorear cumplimiento de los planes tecnológicos.						X							X	
1.4 Esquemas completados		1.4 Carga, envío y monitoreo los esquemas a SISALRIL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
1.5 Informes de Auditoría interna.		1.5. Auditar el cumplimiento de las políticas internas			X			X			X				X	

1.6 Evidencias TIC completadas	optimizaados y oportuno	1.6. Preparar y ejecutar auditoria interna TIC para facilitar eficientemente los recursos requeridos por las instituciones de auditoria externa.			X			X										Administracion de Proyectos TIC	
1.7 Herramienta Azure DEVOPS/ Ms Project		1.7. Coordinar, Gestionar y Monitorear los Proyectos de TIC mediante metodologia SCRUM en Azure DEVOPS.				X			X				X						X
1.8 Matriz de Monitoreo Autodiagnóstico CAF-TIC		1.8 Elaborar y Monitorear Matriz Plan de Mejora Marco Común de Evaluación-CAF- Tecnología						X		X									
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación																	
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023																	
	Área:	Administración de Proyectos-Gerencia TIC																	
	Eje o perspectiva:	FINANZAS																	
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.																		
Meta operativa anual	Aplicar controles mejorados para el año 2023 a un 90%																		
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables				
			1er. Trim.			2do.Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					

1. Reportes de BI/ Controles establecidos y mejorados en conformidad con entidades reguladoras.	% de controles mejorados	1.1. Elaboración de reportes de visualización de los consumos médicos por PSS y por Afiliados para reducción de gastos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Gerencia TIC/ Administración de Proyectos TIC
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación													
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área:	Administración de Proyectos-Gerencia TIC													
	Eje o perspectiva:	APRENDIZAJE													
Objetivo estratégico de referencia	Colocar al Semma a la vanguardia de los nuevos saberes y competencias del entorno de las ARS, mediante el diseño e implementación de un Marco de Capacidades Centrales que oriente, direcciona y enfoque sus planes formativos.														
Meta operativa anual	Colaboradores de TIC capacitados, comprometidos y motivados. a un 90 %														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Certificados de Capacitación/ Marco de Capacidades Centrales diseñado.	% de colaboradores capacitados, comprometidos y motivados.	1.1. Gestionar los recursos necesarios para capacitar en las buenas prácticas del Gobierno de TI a los colaboradores de TIC.	X		X	X		X	X		X	X		X	Gerencia de TIC/ Administración de Proyectos TIC

		2.5. Coordinar con el Encargado Administrativo para pagos de servicios Administrativos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		2.6. Revisar y autorizar los expedientes de pagos por transferencias y cheques.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3. Análisis de suficiencia técnica de planes de servicios de salud	Planes de Servicios de Salud actualizados	3.1. Generar reportes de gastos en salud por planes, mes y tipos de afiliados.				X				X				X	
		3.2. Coordinar con la Dirección de Servicios de Salud los servicios y coberturas de los planes especiales y complementarios.		X					X			X			
		3.3. Someter ante la SISALRIL las propuestas de actualización de planes.				X					X				

4. Elaborar una matriz de Control de los bienes físicos de la institución.	95% de control de los bienes.	4.1. Coordinar con el Encargado de Activos Fijos el sistema de control y protección de los bienes de la institución tanto en la ARS como en los hospitales propios.			X			X			X			X
		4.2. Coordinar la adquisición de bienes con la División de Compras y Contrataciones y la Sección de Activos Fijos.			X			X			X			X
5. Control en los procesos de Compras y Contrataciones de bienes y servicios.	100% en los controles de compras y contrataciones.	5.1. Designar o ratificar el comité reducido para las compras menores.	X											
		5.2. Designar los peritos económicos para cada uno de los procesos de compras y contrataciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		5.3. Aprobar las requisiciones, ordenes de compras y las correspondientes certificaciones de disponibilidad de fondos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DAF

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Procesos de servicios optimizados	% de servicios optimizados y oportuno	1.1 Caja Chica con facturación gubernamental, en orden	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento Administrativo
		1.2 control de Asignación de flotas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		1.3 control de paso rápido	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		1.4 Armonizar los procedimientos en coordinación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		1.5 manejo de documentos para firma que este llevada a tiempo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		1.5 manejar los recursos a tiempo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual del Departamento Administrativo
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023
	Área: Departamento Administrativo
	Eje o perspectiva: Procesos Internos

Objetivo estratégico de referencia: Aplicar mejoras a los procesos Institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la Institucion y los usuarios, utilizando recursos tecnologicos amigables

Meta operativa anual: Cumplir en un 95% las prioridades del departamento, utilizando recursos amigables.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de Activos Fijos													
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área:	Sección de Activos Fijos													
	Eje o perspectiva:	Perspectiva Financiera													
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras a los procesos Institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la Institucion y los usuarios, utilizando recursos.														
Meta operativa anual	Gestionar de manera eficaz y efectiva la inversión de la institución en Activos Fijos a un 90%.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Correcta administración de todos los Bienes Muebles e Inmuebles propiedad de la ARS SEMMA.	Registro de Activos Fijos Oportuno, Asignaciones de custodia debidamente actualizada.	1.1. Registrar de manera oportuna las adquisiciones de activos fijos realizada por la institución.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Activos Fijos/ Contabilidad
		1.2. Realizar los movimientos generados por (Traslados, reubicación y descargos) de manera oportuna.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2. Fortalecidos los controles internos para salvaguardar los Inmuebles propiedad de la ARS SEMMA y sus Hospitales		2.1. Realización de inventarios periódicos de manera aleatoria que permitan garantizar la integridad y sanidad de los de activos fijos de la institución.		X		X		X		X	X			X	Activos Fijos

Gestión de inventario de Activos Fijos	2.2. Realización de revisión periódica de los activos fijos de la institución para asegurar su estado físico y que estén apto para su uso.	X		X		X		X		X		X		Activos Fijos/ Control Financiero
	2.3. Gestionar los descargos de los activos fijos de la institución por obsolescencia técnica, mantenimiento o reparación onerosa, pérdida, sustracción o robo, destrucción o siniestro, desuso, transferencia, reclamaciones, donaciones, venta o enajenación, permuta, arrendamiento, dación en pago u otras.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Activos Fijos/ Dirección Administrativa y Financiera/ Departamento Administrativo/ Control Financiero/Bienes Nacionales
	2.4. Realización de inventarios anual de los activos fijos propiedad de la institución y sus Hospitales para certificar su veracidad y asegurar su integridad.												X	X

3. Pólizas de Seguro debidamente Actualizadas	Movimientos generados para las actualizaciones.	3.1. Verificar y/o solicitar de manera trimestral la remisión de las adquisiciones de activos fijos propiedad de la ARS y sus hospitales.		X			X			X			X		Activos Fijos
		3.2. Gestionar las inclusiones de las adquisiciones con la entidad aseguradora.			X		X			X				X	Activos Fijos
		3.3. Gestionar las actualizaciones anuales de las pólizas de Seguros de los Bienes Muebles e Inmuebles propiedades de ARS SEMMA y sus Hospitales									X				Activos Fijos

2. Uso eficiente del espacio de almacenamiento de series documentales	% Reformadas herramientas de almacenamiento.	2.1 Valorar y ejecutar procesos de eliminación de series documentales, que ya agotaron su ciclo vital, según ley	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Archivo y Correspondencia
	% Actualizando los procesos según ley general de archivo	2.2 Cumplir cronograma gestión documental con instituciones involucradas en procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Archivo y Correspondencia
3. Categorización y organización eficiente de series documentales	% Actualizado cuadro de clasificación	2.3 Inventario documental institucional semestral , valorar producción documental	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Archivo y Correspondencia
		2.4 Encuentros departamentales semestral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Archivo y Correspondencia
		2.5 Jornadas educativas de gestión documental con instituciones a fines .	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Archivo y Correspondencia

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de Servicios Generales														
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área: Division de Servicios Generales														
	Eje o perspectiva: Procesos Internos														
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras a los procesos Institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la Institucion y los usuarios, utilizando recursos .														
Meta operativa anual	Optimizar los procesos de servicios a un 95%														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do.Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		1.1. Garantizar la higiene en las áreas de trabajo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		1.2. Brindar a tiempo café/té.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		1.3. Dotar de los productos de limpieza para la higienización de las áreas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		1.4. Asegurar el servicio de mensajería interna y externa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

1. Procesos de compras optimizados	% de compras optimizadas y oportunas	5. Ser específicos en las solicitudes de compras y contrataciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	División de Compras y Contrataciones	
6. Seguir tomando el criterio de calidad y precio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
7. Dinamizar el flujo de los procesos de compras y contrataciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
8. Realizar informes de gestión cada cierto tiempo para el control total	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre	Plan Operativo Anual de Almacen y Suministro													
	Fecha	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Area	Seccion de Almacen y Suministro													
	Eje o perspectiva	Procesos Internos													
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.														
Meta operativa anual	Gestionar de forma eficiente y efectiva los recursos de la institucion a traves de los establecimientos de mecanismos de control internos a un 95%														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Controles internos de almacén implementados y mejorado el tiempo de	% Procesos Institucionales rediseñados y	1.1. Levantamiento de los procesos existentes e identificar oportunidades de mejora.	x	x	x										Almacén
		1.2. Creación de nuevos mecanismos de control para un mejor manejo de almacén.				x	x	x	x	x	x				Control Financiero/ Tecnología/ Almacén
		1.3 Organización del stock de almacén.	x	x	x										Almacén.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de Finanzas														
	Fecha: Enero 2023 – Diciembre 2023														
	Área: Departamento Financiero														
	Eje o perspectiva: Finanzas														
Objetivo estratégico de referencia	Obtener resultados positivos para la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad en los planes de servicios de salud.														
Meta operativa anual	Eficientizar el cumplimiento de pago a las PSS, mediante la revisión de los controles internos y mejoras al sistema de tecnología en coordinación con las diferentes áreas dependientes del Departamento Financiero.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Matriz de pagos ejecutada.	%Disminución en los tiempos de pagos a las PSS	1.1. Cumplir con las fechas de pagos establecidas para los Prestadores de Servicios de Salud, de acuerdo con los términos acordados en los contratos con las PSS.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DF
		1.2. Implementar mejoras en el sistema electrónico con el apoyo de la TI para radicar , revisar y liquidar las Reclamaciones Médicas de los diferentes módulos.	X		X	X		X	X		X	X		X	X

		1.4 Implementar mejoras en los BOURDEROX con el acompañamiento de la TI y Contabilidad, para la disminución de riesgos de las informaciones financieras.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Depto. Financiero , TI y Contabilidad
2. Gestionados los ingresos y egresos.	%Controles de mejoras	1.1 .Implementar un sistema con el acompañamiento de la TI para procesar los descuento de los Planes Alternativos de Salud y los reembolsos por descuentos indebidos.			X										Depto. Financiero , TI y C X C
3. Requerimientos tecnológicos implementados		2.1. Implementar mejoras en el sistema financiero para la automatización del procesos de seguimiento de pagos electronicos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DF
3. Mejorado el cumplimiento de los acuerdos y politicas de pagos establecidas en los contratos con las PSS.	# Estrategias aplicadas para disminuir los atrasos	3.1 Mejorar los controles internos para el procesamiento de las reclamaciones remitidas por las prestadoras de servicios de Salud y los expedientes administrativos.	X		X		X	X	X		X	X		X	DF

3. Informe de FP entregados.	3.1. Preparar y entregar las devoluciones a los prestadores de servicios de salud dentro de los plazos establecidos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
------------------------------	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

	<p>1.3. Monitoreo, Conciliación de los saldos por antigüedad de facturas PSS y balances que sean requeridos.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<p>1.4 Registro, seguimiento facturas administradas en el SAF, para mantener los pagos oportunos a los proveedores.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

2. Procesos de mejoras Tecnológicas	% Eficientizar trabajo que pueden ser realizado en el área	2.1 Reuniones con el área de Tecnología	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
-------------------------------------	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la DSS													
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área:	Dirección de Servicios de Salud													
	Eje o perspectiva:	Finanzas													
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.														
Meta operativa anual	Realizar actividades para aumentar en un 85% de los controles establecidos en las diferentes áreas los de servicios de salud.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Controles creados/manual		1.1. Monitorear el consumo de la ARS con el fin de trazar las acciones y controles que disminuyan el gasto			X			X			X			X	
		1.2. Actualización del manual y políticas de la Dirección de los Servicios de Salud						X							
		1.3. Participar en la creación de nuevos controles en el sistema de autorización						X							

2. Estrategias propuestas/analisis de los planes alternativos/Minutas	# de estrategias aplicadas para disminuir el gasto en salud	2.2. Análisis de las condiciones particulares descritas y cuadro de coberturas de los planes alternativos aprobados, con miras de plantear acciones para que sean sostenibles						X							X	DSS
		2.3. Dar seguimiento a las acciones para de los clubes de crónicos para la Hipertensión arterial y la Diabetes mellitus en el programa de prevención y promoción						X								
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la DSS															
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023															
	Área: Direccion de Servicios de Salud															
	Eje o perspectiva: Perspectiva Clientes															
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a lo afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los publicos interesados.															
Meta operativa anual	Aumentar en un 80% la percepcion positiva con la presentacion de propuestas innovadoras en los planes complementarios.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.	2do.Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.										

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Informe con análisis/ propuesta	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	1.1. Revisión de los planes actuales para posible actualización y mejoras en las condiciones particulares y de costo.						X							DSS
		1.2. Preparar propuesta de planes centrados en los procedimientos no contemplados en el PDSS y los planes vigentes que son demandados por nuestros usuarios						X							

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre	Plan Operativo Anual 2023 Auditoria de los Servicios de Salud.													
	Fecha	Enero 2023 a Diciembre 2023													
	Area	Auditoria de los Servicios de Salud													
	Eje o perspectiva	Finanzas													
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.														
Meta operativa anual	Incrementar la sostenibilidad mediante al fortalecimiento de los procesos y controles en auditoria de los servicios de salud en un 90%														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsable
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		1.1. Creación de políticas o lineamientos estándar de las auditorias de cuentas y concurrencia médicas.					X								
		1.2. Análisis trimestral de las PSS de Mayor consumo con miras de disminuir el alto consumo			X					X					X
		1.3. Análisis Trimestral de Grupo de Atención del PDSS			X				X			X			X

<p>1. Modulo creado</p> <p>2. Correo/ Minutas/ Mejoras al modulo</p> <p>3. Propuestas</p> <p>4. Listado de capacitaciones</p>	<p># De auditorías y evaluaciones, desagregdas por tipo, c puntaje favorable a la institucion</p>	<p>2.1. Diseñar las pautas para la creación del módulo de material Osteosíntesis en conjunto con el Departamento de autorizaciones médicas.</p>			X				X							
		<p>2.2. Rediseña y revisar el Módulo de auditoría de Cuentas Medicas.</p>			X			X			X					
		<p>2.3 Preparar propuesta para el fortalecimiento de las auditorias de Pares.</p>						X					X			
		<p>2.4 Capacitación de los auditores de los servicios de Salud.</p>			X			X			X			X		

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual Departamento Autorizaciones de Servicios de Salud														
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área: Autorizaciones de Servicios de Salud														
	Eje o perspectiva: Finanzas														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación fidelización de nuevos usuarios y la reducción de la siniestralidad.														
Meta operativa anual	Aumentar los controles del 85 % en el sistema de autorizaciones con miras de la siniestralidad financiero.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		1.1. Crear políticas para las PreAutorizaciones	X												X
		1.2. Ejecución del Cronograma de inspecciones de los controles del sistema de autorizaciones para actualizar.	X												
		1.3. Crear nuevos controles o alertas para las autorizaciones de servicios					X					X			X

- Políticas creadas
- Controles actualizados
- Informes
- Actas de reuniones
- Módulo de PreAutorizaciones en funcionamiento
- Pautas creadas
- Manuales y Procedimientos
- Minutas / Correos

% de controles mejorados

1.4. Monitoreo de los controles aplicados en los sistemas de autorizaciones	X				X					X		X
1.5. Implementación de mejoras al módulo de preautorizaciones en base a los hallazgos obtenidos al momento de pre autorizar un servicio	X				X				X			X
1.6. Intervenciones de inspecciones al módulo de autorizaciones en línea con gestión de mejoras al Dpto. de TICS	X					X						X
1.7. Seguimiento a la implementación del módulo de material de osteosíntesis a TICS.	X				X					X		X

		1.8. Actualizar los manuales de procesos y procedimientos de autorización de servicios	X					X							X
Infomes	# De estrategias aplicadas para disminuir el gasto en salud	2.1. Monitoreo de los grupos de servicios del PDSS de mayor demanda .						X							X
		2.2. Analisis del sistema de autorizaciones en línea ,con miras de crear acciones	X					X							X

os afiliados y la
Responsables

Autorizaciones /SS
/TSC

Autorizaciones /SS

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual Division de Gestion del Prestador de Servicios de Salud															
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023															
	Área: Gestion del Prestador de Servicios de Salud															
	Eje o perspectiva: Financiera															
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Mejorar los controles para incrementar la sostenibilidad financiera de la ARS SEMMA aun 90%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do.Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Manuales y procedimientos revisados	% de controles mejorados	1.1. Revisión 2 Manuales del prestador.						x							x	Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud
		1.2. Revisión y/o actualizacion de procedimientos de la Div. de Gestion de PSS			x						x					
2. Correo Remitido	% de controles mejorados	1.3 Identificación de las necesidades del modulo de Gestion de PSS para que Tics realice las mejoras	x			x				x			x			Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud/TIC

3. Carteras de servicios enviadas y depuradas		1.4 Mantenimiento de las carteras de servicios de las PSS contratadas y actualización de las tarifas de acuerdo a su contrato	x			x			x			x			Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud
4. Correos e informes remitidos	% de controles mejorados	1.5 Monitoreo y Seguimiento a los procesos de pagos de las PSS	x			x			x			x			Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud
Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de Division de Gestion del Prestador de Servicios de Salud														
	Fecha: Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área: Gestion del Prestador de Servicios de Salud														
	Eje o perspectiva: Clientes														
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.														
Meta operativa anual	Aumentar la satisfacción de afiliados en un 85 %														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Red de PSS contratadas	% de los clientes altamente satisfechos	1.1. Contratación de Prestadores de acuerdo con el análisis de la RED PSS	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Div. Gestion del Prestador de

Contratadas	altamente satisfechos	1.2. Contratación de Médicos Especialistas estratégicos por región.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Servicios de Salud
2. Actas, minutas, correos de Seguimiento	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	2.1. Diseño de Modulo Virtual para interacción de las PSS con la ARS	x													Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud
		2.2. Socialización de Diseño de Modulo con área de Tecnología	x													Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud
		2.3. Seguimiento a la Implementación del Modulo				x										Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud
		2.4. Acompañamiento en Implementación									x					Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud
3. Matriz de llamadas realizadas	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	1.1 Seguimiento a las PSS 100 PSS contratadas por trimestre vía llamadas telefónicas.			x			x			x				x	Div. Gestion del Prestador de Servicios de Salud

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Seccion de Promocion de Salud y Prevencion de Enfermedades														
	Fecha:	Enero 2023 – Diciembre 2023														
	Área:	Seccion de Prevencion y Promocion de Salud														
	Eje o perspectiva:	Clientes														
Objetivo estratégico de referencia	Fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad.															
Meta operativa anual	Realizar 8 actividades o encuentros enfocados en la educacion en salud de los afiliados.															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. Listado de participantes 2.- listado de participantes crónicos a convocar.	# de iniciativas enfocadas en la educaion en salud en la poblacion.	1.1 Realización de jornadas educativas y asistenciales de promoción de la salud con alcance a nivel nacional, para estimular en nuestros afiliados los estilos de vida saludables.		X	X	X	X	X			X		X			Prevencion y Promocion de Salud

		1.2 Implementación de clubes de patologías crónicas de HTA/DM, cuyas actividades sean beneficiosas para nuestros afiliados.						X			X			X	
Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Seccion de Promocion de Salud y Prevencion de enfermedades													
	Fecha:	Enero 2023 – Diciembre 2023													
	Área:	Seccion de Prevencion y Promocion de Salud													
	Eje o perspectiva:	Finanzas													
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institucion, mediante el fortalecimiento de los controles, la captacion y fidelizacion de nuevos afiliados y la reduccion de la siniestralidad.														
Meta operativa anual	Mejorar los controles en un 90% durante el año 2022														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Precios de medicamentos		1.1. Evaluacion y presentacion de propuestas para disminuir los costos de medicamentos		X					X					X	

estandarizados Propuestas de las evaluaciones de pss a contratar Revisión de políticas y manuales de inclusión/ informes semestrales	2.	% de controles mejorados	2.1. Realizar levantamiento para la contratación de centros de primer nivel		X	X			X	X				
	3.		3.1. Actualización de los criterios de inclusión para programa pyp		X				X					
4. Modelos de mecanismos creados y la realización de informes de visitas a pss/jmedicos independientes. 5. Porcentajes de indicadores salud/perfil epidemiológico		% de controles mejorados	4.1. Crear mecanismos para la supervisión a los programas de pyp		X			X			X			
			5.1. Presentación semestral de los indicadores de salud mediante perfil epidemiológico						X					X

Prevención y Promoción de Salud

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de la Seccion de Reembolso a Afiliados														
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023														
	Área:	Seccion de Reembolso a Afiliados														
	Eje o perspectiva:	Finanzas														
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institucion, mediante el fortalecimiento de los controles, la captacion y fidelizacion de nuevos afiliados y la reduccion de la siniestralidad.															
Meta operativa anual	Fortalecer los controles en miras de lograr la estabilidad financiera a un 90%															
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
		1.1 Gestionar con el área de tecnología la identificación de las necesidades del área para la integración de los sistemas de gestión		X			X				X		X			Reembolsos/TICS
		1.2 Diseñar las alertas y bloqueos en el módulo de reembolso para los casos declinados que no sean modificables				X					X					
		1.3 Actualizar el manual de proceso y procedimiento								X						

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de Afiliación													
	Fecha:	Enero 2023 - Diciembre 2023													
	Área:	Departamento de Afiliación.													
	Eje o perspectiva:	Financiero													
Objetivo estratégico de referencia	Alcanzar un balance financiero favorable a la institución, mediante el fortalecimiento de los controles, la captación y fidelización de nuevos afiliados y la reducción de la siniestralidad.														
Meta operativa anual	Contribuir en el incremento de nuevos afiliados, como forma de ampliar la base de servicios de la institución a un 10%.														
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Cartera de afiliados en crecimiento conforme a lo planificado	% de crecimiento en las gestiones realizadas para lograr la afiliación automática de los empleados del MINERD	1.1. Crear un plan de afiliación para captación de nuevos afiliados.	x		x		x		x		x		x		Afiliacion
		1.2. Alianza estratégica con la ADP y el MINERD para captar nuevos afiliados.		x		x		x		x		x		x	Afiliacion
		1.3. Velar el monitoreo y mantenimiento de la cartera.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Afiliacion
		1.4. Gestionar con los directivos del MINERD el cumplimiento de las afiliaciones a la ARS.	x		x		x			x			x		Afiliacion



PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de la Dvision de Operaciones de Afiliación																
	Fecha: Enero 2023 a diciembre 2023																
	Área: Dvision de Operaciones																
	Eje o perspectiva: Procesos Internos																
Objetivo estratégico de referencia	Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, mediante la incorporación de la transformación digital que favorezcan el acercamiento de la institución a los usuarios, utilizando recursos tecnológicos amigables.																
Meta operativa anual	Mejorar los procesos internos con relación al SUIR, para incrementar la efectividad de la repuesta y agilizar los procesos de afiliación del cliente a un 95%																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables		
			1er. Trim.			2do. Trim.			3er. Trim.			4to. Trim.					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Mejoras internas gestionadas del Sistema de Mantenimiento de Afiliados	% de procesos institucionales rediseñados y automatizados	1.1. Realizar monitores constantes de posibles mejoras de cambios		X					X			X		X		Operaciones de Afiliación	
		1.2. Crear y actualizar procesos para evitar errores de afiliaciones		X					X			X		X		Operaciones/ TIC	
		1.3. Realizar cambios en los procedimientos creados para evitar los hallazgos de fallas de las auditorias		X						X			X		X		Operaciones/ TIC/Atención al Usuario
		1.4. Hacer un levantamiento en el flujo del sistema de		X						X			X		X		Operaciones/Archivo/ CXC/Atención al Usuario/ Monitoreo de Cartera

2. Módulo de gestión de descuento de pago para dependientes adicionales creado	% de procesos institucionales rediseñados y automatizados	2.1. Crear mesa de trabajo con el MINERD		X			X			X		X		Operaciones/TIC/MINERD/Planificación
		2.2. Gestionar la creación del Módulo con el departamento de TIC		X			X			X		X		Operaciones/Afiliación
		2.3. implementar Mejoras en los Procesos		X			X			X		X		Operaciones/Afiliación
3. Proceso para afiliación de dependientes extranjeros creado	% de procesos institucionales rediseñados y automatizados	3.1. Gestionar Manual de procedimiento para afiliación de dependientes extranjeros		X				X		X		X		Operaciones/Afiliación
		3.2 Acondicionar el SIGS para la creación de este tipo de dependiente		X				X		X		X		Operaciones/TIC
		3.3 Informar a todos los representantes de la disponibilidad de este tipo de dependiente		X				X		X		X		Operaciones/Afiliación
		3.4. Crear tema de ayuda y flujo en el Sistema de Ticket para este tipo de dependiente		X				X		X		X		Operaciones/Coordinación Atención al Usuario
		4.1. Crear mesa de trabajo con atención al Usuario		X				X		X		X	Operaciones/TIC/CXC/Planificación	

4. Módulo de gestión de Exclusion Jubilados y Pensionados creado	% de procesos institucionales rediseñados y automatizados	4.2 Gestionar la creación del Módulo con el departamento de TIC		X				X			X		X		División de Operaciones
		4.3 implementar Mejoras en el Procesos		X				X			X		X		División de Operaciones



PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre:	Plan Operativo Anual de Atención al Usuario															
	Fecha:	Enero 2023 Diciembre 2023															
	Área:	Departamento de Atención al Usuario															
	Eje o perspectiva:	Clientes															
Objetivo estratégico de referencia	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficientización de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.																
Meta operativa anual	Contribuir en un 90% con la satisfacción plena de los usuarios, mediante la realización y ejecución de los planes de mejora centrados en las necesidades de los usuarios y de cultura de servicio.																
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables		
			1er trim		2do trim			3er trim			4to trim						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Planes de Mejoras Diseñado	# de procesos claves estandarizados	1.1. Formar mesa de trabajo para preparar la propuesta de los planes centrados en las necesidades de los usuarios y establecer la cultura de servicio.		X	X											Encargada/ Coordinadores de Atención al usuario	
		1.2. Realizar el levantamiento de las informaciones				X	X									Encargada/Coordinadores de Atención al usuario	
		1.3. Elaborar el borrador del Plan					X									Encargada/Coordinadores de Atención al usuario	
		1.4. Presentar y socializar el Plan							X							Coordinadores de Atención al usuario	
		1.5. Ejecutar del Plan									X	X	X	x	X	X	Encargada/ /Coordinadores de Atención al usuario
		1.6. Realizar el seguimiento al nivel de ejecución del Plan													x	X	X

2.Cumplimiento Carta Compromiso	% De respuestas emitidas en los tiempos establecidos	2.1. Realizar mesas de trabajo para la revisión y actualización de los procesos y procedimientos, manuales, políticas de prestación de servicios y tiempos de respuesta.		x	x											Encargada /Coordinadores de Atención al usuario	
		2.2. Presentar y socializar las actualizaciones realizadas mediante talleres a todos los colaboradores de atención al usuario					x										Encargada /Coordinadores de Atención al usuario
		2.3. Aplicar las actualizaciones realizadas.						x	x								Encargada /Coordinadores de Atención al usuario
		2.4. Supervisar el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x		Encargada /Coordinadores de Atención al usuario
3.Cumplimiento de los indicadores de calidad de los	% De entrevistados que	3.1. Realizar mesa de trabajo para la revisión y actualización de los indicadores de calidad del servicio brindados a nuestros usuarios.		x	x											Encargada /Coordinadores de Atención al usuario	
		3.2. Supervisar las solicitudes de los usuarios respondidas en los tiempos establecidos por los diferentes canales de atención.	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x		Encargada /Coordinadores de Atención al usuario

servicios brindados al usuario.	reieren satisfaccion con el servicio prestado	3.3. Supervisar las llamadas y mensajes de whatsapp respondidas por la central telefónica y canales digitales de atención al usuario	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario
		3.4. Elaborar y ejecutar un plan de mejora y seguimiento sobre los resultados de los buzones de sugerencias y las encuestas de satisfacción a los usuarios		X				X				X			Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario

