

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, direccione 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							
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				
		4.2 Realizar monitoreo al Cumplimiento del POA 2023						X							X

Planificacion

Planificacion

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

2. Comprometida la alta dirección con la integridad	Convocatoria, lista de participantes, capturas de pantallas. Matriz Generada.	2.2. Auditar que la firma de la máxima autoridad sea realizada conforme al debido proceso, adjuntando los anexos que forma parte del compromiso. Conforme al documento estandarizado.	X													CIGCN
		2.3. Elaborar matriz institucional del cumplimiento de las obligaciones de los sujetos obligados a presentar declaración jurada de bienes. .	X													
3. Modelo de gestión de riesgos de corrupción realizado.	Convocatoria, lista de participantes, capturas de pantalla); 2- Documentos generados	3.1. Taller sobre Planeación de gestión de riesgos de corrupción.			X			X			X					CIGCN
		3.2. Taller sobre Identificación de riesgos de corrupción.			X			X			X					CIGCN
		3.3. Taller sobre evaluación, valoración y priorización del riesgo.			X			X			X					CIGCN
		3.4. Taller sobre tratamiento de riesgos de corrupción.			X			X			X					CIGCN
		3.5. Taller sobre seguimiento y monitoreo de riesgos de corrupción.			X			X			X					CIGCN
		3.6. Implementación del modelo de gestión de riesgos de corrupción.			X			X			X					CIGCN

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.

		1.4. Celebración de fechas especiales junto a los colaboradores.		X					X					X	Departamento de Comunicaciones/ Dirección Ejecutiva/ Dirección Administrativa Financiera/Tecnología /RR.HH.	
		1.5. Fomentar el uso de redes sociales institucionales entre colaboradores internos.	X			X			X				X		Departamento de Comunicaciones/ Tecnología/RR.HH.	
2. Difundir informaciones	Actividades recreativas/campañas publicitarias/festividades/artes	2.1. Celebración de actividades conmemorativas junto a los afiliados.		X					X						Departamento de Comunicaciones/Departamento de prevención & Promoción/RR.HH.	
		2.2. Colocación de contenido audiovisual en pantallas de espera, Redes sociales y Página Web.	X			X			X					X		Departamento de Comunicaciones/ Todas las áreas de Salud/Tecnología.
		2.3. Campañas de posicionamiento de marca en redes sociales y página web.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento de Comunicaciones/ Diseño Gráfico /Redes Sociales/ Tecnología.
		2.4 Promoción de planes y servicios Semma en redes sociales y página web.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento de Comunicaciones/ Gestión al Prestador.

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			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			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.

Requisición y fotos	oportuno	1.5 Participar en la Organización aniversario del SEMMA		x										
Solicitud Caja Chica,fotos		1.6 Celebración día de la mujer		x										
Requisición y fotos		1.7 Celebracion día de la secretaria			x									
Requisición y fotos		1.8 Celebracion día de las madres				x								
Requisición y fotos		1.9 Celebracion día del maestro					x							
Comunicación, requisiciones, fotos		1.10 Organizar y participar en las Actividades Navideñas											x	

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

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, direccione 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	

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

imiento de la institución a los	
	Responsables
12	
X	

X
X
X

División de
Administración
de Servicios TIC

x
x
x

X

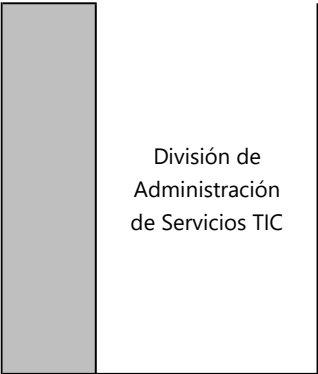
iliados y la reducción de la

	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										División de Operaciones TIC // División de Desarrollo e Implementacion de Sistemas
		4.3 Realizacion de Pruebas					X								División de Operaciones TIC
6. Contenerizacion de aplicaciones.		4.4 Poner en Produccion							X						División de Operaciones TIC
		4.5 Integrar con Azure										X			División de Operaciones TIC
		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
		6.1 Levantamiento tecnico				X									División de Operaciones TIC // División de Desarrollo e Implementacion de Sistemas
		6.2 Levantamiento de aplicaciones y/o sistemas que podrian ser contenerizados				X									División de Operaciones TIC // División de Desarrollo e Implementacion de Sistemas
		6.3 Instalacion de herramientas de Contenerizacion					X								División de Operaciones TIC // División de Desarrollo e Implementacion de Sistemas
		6.4 Puesta en produccion.					X								División de Operaciones TIC // División de Desarrollo e Implementacion de Sistemas
		6.5 Realizar Pruebas									X				División de Operaciones TIC // División de Desarrollo e Implementacion de Sistemas

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				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 automatizados	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

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

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Generales	Nombre: Plan Operativo Anual de Archivo y Correspondencia														
	Fecha: Enero 2023 a Diciembre 2023														
	Área: Sección de Archivo y Correspondencia														
	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	Implementar controles internos para eficientizar la gestión de documental de archivo y correspondencia 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. Controles internos mejorados para reducción de sobreproducción de documentos	% Mejorados y actualizados los manuales de procedimientos	1.1 Levantamiento de los procesos existentes e identificar oportunidades de mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Archivo y Correspondencia
		1.2. Creación de nuevos mecanismos de control para el manejo de los documentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Archivo y Correspondencia
		1.3. Establecer controles que conlleven a la reducción de sobreproducción de documentos en las áreas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Archivo y Correspondencia

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	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	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	X	Archivo y Correspondencia
		2.4 Encuentros departamentales semestral	X	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	X	Archivo y Correspondencia

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		
		7. Dinamizar el flujo de los procesos de compras y contrataciones	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		

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

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	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			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						
			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

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 Atencion al usuario
		1.2. Realizar el levantamiento de las informaciones				X	X									Encargada/Coordinadores de Atencion al usuario
		1.3. Elaborar el borrador del Plan					X									Encargada/Coordinadores de Atencion al usuario
		1.4. Presentar y socializar el Plan						X								Coordinadores de Atencion al usuario
		1.5. Ejecutar del Plan								X	X	X	X	X	X	Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario
		1.6. Realizar el seguimiento al nivel de ejecución del Plan											X	X	X	Encargada /Coordinadores de Atencion al usuario

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

