



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE POSTGRADO

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA BASADO EN EL BALANCEDSCORECARD
(BSC) PARA EL ÁREA DE SALUD N° 2 COLTA**

AUTOR:

ING. MAYRA PAOLA RODRÍGUEZ ARIAS

COAUTOR:

MSC. JHONNY CORONEL

RIOBAMBA-ECUADOR

2015

TITULO ORIGINAL

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA BASADA EN EL SISTEMA BALANCED
SCORECARD (BSC) PARA EL ÁREA DE SALUD No 2 COLTA.

AUTOR: Mayra Paola Rodríguez Arias.

Telf: 032317-987

Email: mayrarodrigueza@hotmail.com

COAUTOR: Msc. Jhonny Coronel

Editorial: GRAFICAS SAN GREGORIO

Dirección: Colón 19-24 entre Olmedo y Villarroel

Telef. 03 2953 628

Email: graficassangregorio@yahoo.com

Riobamba Ecuador

Comité Editorial:

Dra. Angélica UrquizoAlcívar Mgs.

Dr. Eduardo Montalvo Larriva Mgs.

Dra. Irma GranizoLuna Mgs.

Dra. Mery Alvear Haro Mgs.

PRIMERA EDICIÓN (2015)

ISBN:

Queda prohibida, sin la autorización escrita de los editores la
reproducción parcial o total de esta obra para cualquier medio.

IMPRESO EN ECUADOR. /PRINTED IN ECUADOR

ÍNDICE GENERAL

1. PRESENTACIÓN:	1
2. OBJETIVOS	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
3. FUNDAMENTACIÓN	3
4. CONTENIDO	3
4.1 Historia del Área de Salud No 2 Colta	4
4.2 Valores Institucionales	7
4.3 Misión y Visión Institucional	8
4.3.1 Misión:	8
4.3.2 Visión:	9
4.4. FODA	9
4.5 Estructura Orgánica	10
5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA BASADA EN EL SISTEMA BALANCED SCORECARD (BSC) PARA EL ÁREA DE SALUD No 2 COLTA.	11
5.1 Objetivos Estratégicos	11
5.2 BALANCED SCORECARD AREA DE SALUD No 2 COLTA	15
5.2.1 Cuadro No 3 Perspectiva Financiera:	15
5.2.2. Cuadro No 4 Perspectiva usuarios internos y clientes externos	17
5.3. Descripción de las funciones y competencias del personal	25
5.4. Matriz de Programación del año 2014	42
5.4. MAPA ESTRATEGICO DEL AREA DE SALUD No 2 COLTA	93
5.5 Evaluación Acciones y Estrategias:	94

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA BASADA EN EL SISTEMA BALANCED SCORECARD (BSC) PARA EL ÁREA DE SALUD No 2 COLTA

1. PRESENTACIÓN:

El presente trabajo está concebido en la guía de Planificación Estratégica basado en el sistema Balanced Scorecard, a efectos de tecnificar la toma de decisiones en el Área de Salud No-2 Colta, para desarrollar en los Directores que administran los Centros de Salud que pertenecen al Área de Salud No 2 Colta, que abarca a los cantones de Colta, Pallatanga, y Cumandà, la excelencia en la prestación de servicios lo que beneficiará a generar un clima organizacional interno adecuado y sobre todo a que los usuarios externos que son quienes demandan y requieren de una buena atención estén basados en calidad, calidez, eficiencia, eficacia y en el marco del buen vivir.

La opinión y satisfacción de los usuarios de salud que atiende el Área No 02 Colta deben ser óptimas, con calidad oportuno, mejorando en todo momento sus servicios para lograr el bienestar de la población.

La guía tiene lineamientos teóricos prácticos la misma que permite ser implementada en el entorno laboral del Área de Salud No 2 Colta, en la toma de decisiones en forma técnica, además permite el control de procesos, el control de actividades, con sus responsables, el tiempo de cumplimiento de tareas y actividades encaminadas a fortalecer la institución para crear sinergia hospitalaria de calidad. Permite capacitar a los empleados internos para que se encuentren actualizados y formados en conocimientos teóricos y prácticos para así poder llegar a cumplir las metas enmarcadas en la visión a corto mediano y largo plazo.

La inexistencia de una Planificación Estratégica basada en el BCS para el Área de Salud No 2 Colta ocasiona un bajo desempeño institucional ya que los procesos que se desarrollan no garantizan un buen funcionamiento de las actividades para generar la satisfacción de forma eficiente de los usuarios externos e internos es por eso que con la Planificación Estratégica ayudara a obtener una visión más amplia a la que se viene realizando, con instrumentos tradicionales de evaluación, además éste modelo va

ayudar a medir y aportar para que los procesos puedan tener una gestión eficiente, efectiva con calidad y calidez.

La siguiente propuesta está dada para facilitar la autoevaluación, a partir de los resultados de la encuesta la cual es llevada a la matriz FODA en donde se explica ampliamente los procesos basados en el proceso de gestión.

El Balanced BSC es una herramienta en donde se basa en 4 perspectivas para apoyar y apuntar hacia la mejora continua de la Institución, que para este caso se trata de un servicio muy importante como es la Salud, los mismos que son medidos y evaluados a través de indicadores con metas cumplidas de manera real durante el proceso de ejecución además con estos resultados se puede decir que se obtiene un Diagnóstico real de la Institución.

2. OBJETIVOS

Objetivo General

- Mejorar los procesos administrativos y financieros del Área de Salud No 02 Colta para una óptima atención al público y satisfacción de los usuarios internos.

Objetivos Específicos

- Proveer servicios de calidad a los usuarios de esta Institución, para incrementar el número de usuarios satisfechos.
- Mejorar los niveles de gestión a través de recursos de calidad para que el servicio se brinde de manera eficiente y a tiempo.
- Definir de manera clara las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos para que los trámites fluyan de manera oportuna y con toda la documentación de sustento necesaria.
- Medir para valorar el nivel de cumplimiento de las actividades a través de los Indicadores establecidos para cada uno de los procesos.

3. FUNDAMENTACIÓN

La presente guía de planificación estratégica se fundamenta dentro de los parámetros de la intervención social, específicamente a las Instituciones Públicas que provean servicios de Salud. Me remito a los problemas que afectan concretamente al Departamento Administrativo y Financiero del Área de Salud No 02 Colta, lugar donde se ha detectado que los procedimientos, no se realizaban en forma adecuada, razón por la que se debe hacer una intervención al problema encontrado, diseñando el nuevo modelo de Planificación Estratégica basado en el BSC conocido también como Cuadro de Mando Integral (CMI) que permitirá que la toma de decisiones, actividades, tareas, se encuentren dentro de un orden lógico, con sus responsables de cumplimiento de actividades, que produzca sinergia en la consecución de las metas y objetivos contemplados en la Misión Institucional, por parte de sus empleados que se les denomina los usuarios internos, a favor de la ciudadanía, de la comunidad que requiere de estos servicios con prontitud, eficiencia calidad y calidez para de esta forma atender en condiciones óptimas a los usuarios externos, los mismos que serán quienes evaluarán la calidad de nuestros servicios a corto, mediano y largo plazo.

4. CONTENIDO

La guía de Planificación Estratégica basado en el sistema BSC está concebido y enfocado en primer lugar a los usuarios internos del Área de Salud No 2 Colta, en razón que la toma de decisiones importantes que afectaban positivamente o negativamente a la Institución se lo realizaba en forma inadecuada guiada por la experiencia es decir en forma empírica por parte de los empleados antiguos de la Institución que en unas veces acertaban en las decisiones, en otras los resultados eran negativos, creando malestar dentro de los mismos usuarios tanto internos como externos, este factor originaria a que se genere una imagen negativa de los servicios de salud.

Se ha determinado que los Centros de Salud en la realidad operan hasta la presente fecha sin un manual o guía de Planificación Estratégica, o han implementado otros sistemas de Planificación razón por la que se manejan sin criterio unificador y por eso es la urgencia de esta guía para que todos trabajemos utilizando los mismos procesos.

Con la propuesta de diseñar e implementar la Planificación Estratégica basada en el sistema BSC se fundamenta el criterio de los administradores que se debe manejar a las Instituciones públicas de este sector, con un solo sistema para que se acoplen todas las unidades, es decir, sub-centros, centros, hospitales básicos y docentes a generar el cambio de actitud y adoptar éste sistema que no siendo el único es el que mejor se acopla a los estándares internacionales de provisión de servicios hospitalarios.

El BSC, se halla conformado de acuerdo a la realidad que se encuentra el Área de Salud No 2 Colta, por lo que cada paso que se va describiendo en la guía es el resultado de una valorización interna sobre los puntos críticos de la Institución, su posible solución en virtud de la Misión y de los objetivos planteados para alcanzar la Visión a corto, mediano y largo plazo.

Para conseguir un mejor desempeño de las tareas, actividades a realizar con la implementación de la Planificación Estratégica basado en el BSC, se realizará la socialización con las personas claves para que puedan replicar el sistema en sus respectivos departamentos creando una cultura de criterio único a fin de conseguir los objetivos planteados.

La evaluación se lo realizará en forma conjunta con los actores institucionales internos y externos.

4.1 Historia del Área de Salud No 2 Colta

El Hospital de Colta fue inaugurado el 12 de septiembre de 1974, con Acuerdo Ministerial 0174, del Ministerio de Salud Pública, como Hospital Civil de Colta.

En Decreto Supremo 232 de 14 de abril de 1972, publicado en el Registro Oficial 048 del mismo mes y año, se suprimieron las Juntas y Asistencias Sociales del País y se incorporaron al Ministerio de Salud Pública todos los hospitales con sus patrimonios respectivos.

Con Decreto Ejecutivo 3292 de 29 de abril de 1992, publicado en el Registro Oficial 932 del 11 de mayo del mismo año, se estableció en el País, los Sistemas Locales de Salud (SILOS), mediante la modalidad de áreas de salud, determinándose la conformación de las Áreas, como nivel básico de organización y operación regionalizada y descentralizada, de los servicios del Ministerio, dependen, técnica y administrativamente de las Direcciones Provinciales de Salud.

Según Acuerdo Ministerial 14 122 de 20 de mayo de 1992, publicado en el Registro Oficial 950 de 4 d junio de 1992, las Direcciones Provinciales de Salud redefinieron las jurisdicciones de las Áreas de Salud, ajustando sus dimensiones y precisando sus límites.

Mediante Acuerdo Ministerial 140 de 19 de Julio de 1993, publicado en el Registro Oficial 225 de 12 de agosto de 1993, se aprobó el “Manual de Organización y Funcionamiento de las Áreas de Salud del Ministerio de Salud Pública”, y los documentos “Sistema Regionalizado de Servicios de Salud” y “Capacidad Resolutiva de las Unidades y Áreas de Salud”, mediante los cuales se determinó como Área No. 2 Colta Centro de Salud Hospital, conformada por el Centro de Salud Hospital ubicado en Cajabamba y que incluye la población de Cañí; Centros de Salud en: Pallatanga y Cumandá: Subcentros de Salud en: El Troje, Santiago de Quito, Juan de Velasco (Pangor), Columbe, Pulucate, Multitud, La Isla; Puestos de Salud en: Gatazo Zambrano, Sicalpa Viejo, Cebollar Alta, Castug Tungurahuilla, San Guisel, San Bernardo, Rumicorral, Gahujon, Lote 1 y 2, Los Ángeles y San Vicente.

Mediante Acuerdo Ministerial 004904 del Ministerio de Salud Pública, el 2 de Agosto de 1996, se designó al Hospital Civil de Colta con el nombre de “Dr. Publio Arquímedes Escobar Gómez de la Torr”.

Con Acuerdo Ministerial 01516 de 15 de julio de 1999, se actualizó y publico el Sistema Regionalizado de Servicios de Salud y Capacidad Resolutiva de las Unidades y Áreas de Salud.

Según Acuerdo 00266 de 9 de junio de 2000, publicado en el Registro Oficial 118 de 12 de julio de 2000, se aprobó y publicó en Manual de Organización y Funcionamiento

de las Áreas de Salud del Ministerio de Salud Pública, incorporando las modificaciones y ampliaciones pertinentes en su contenido.

Con Acuerdo Ministerial 0000095 de 30 de enero de 2006, publicado en el Registro Oficial 209 de 14 de febrero de 2006, se aprobó el Manual del Sistema Regionalizado de Servicios de Salud y Capacidad Resolutiva de las Unidades Operativas y Áreas de Salud.

Según Acuerdo Ministerial 00000703 de 7 de diciembre de 2010, se aprobó y autorizó la publicación del Manual del Sistema Organizado de la Red de los Servicios de Salud y Capacidad Resolutiva de las Unidades Operativas por Niveles.

En Acuerdo Ministerial 1537 de 31 de julio de 2012, publicado en el Registro Oficial 339 de 5 de Octubre de 2012, se emitió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública.

El Área de Salud No 2 Colta es una Institución del Sector Público sin fines de lucro que depende directamente del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ofreciendo labores específicas de Servicio de Salud a toda la población que abarca.

Por otro lado, está conformado por 22 Unidades Operativas y el Hospital Público Escobar que es un Hospital Básico menor de 30 camas, cuenta con Personal Agregadores de Valor, Habilitantes de Apoyo los que se caracterizan por tener vasta trayectoria en la actividad y reconocida experiencia.

La visión de un hospital, sea este privado o público, es el de velar por la salud de los ciudadanos y en especial atender situaciones médicas donde se sostenga la vida de manera oportuna, de modo eficiente y eficaz. En la actualidad hay grandes retos que tienen las empresas privadas y públicas en lo que se refiere a la venta de servicios de salud, ya que estos son altamente sensibles por todo lo que involucra la vida humana y el componente promoción de la salud y prevención de las enfermedades o situaciones de riesgo.

Las responsabilidades y obligaciones de todos los niveles: financieros, tecnológicos, comerciales, pero especialmente humanos, para una empresa llamada hospital, son de

niveles supremamente altos y llamados estos a generar una estructura organizacional muy seria y bien definida, con todo lo que la estrategia que se diseña en Sistemas de Calidad.

Los servicios que se ofrecen desde los hospitales y demás centros médicos, para fortuna ya están reglamentados, por ley y acordes a las necesidades de los niveles de servicios de salud que determina el Ministerio de Salud Pública. El actualizarse es una necesidad constante y esta implementación trae consigo todo un proceso de cualificación que será bienvenido para que repercuta en una eficiente atención a la comunidad.

Después de la vocación se debe disponer de tecnología que facilite un diagnóstico confiable y el tratamiento integral de la persona, con estándares orientados a brindar una atención eficaz, eficiente, oportuna y segura. Igualmente se debe contar con instalaciones físicas adecuadas específicamente para la prestación de los servicios de salud. Es decir, que son varias las condiciones que deben darse conjunta y simultáneamente para prestar un servicio oportuno con altos estándares de calidad y centrado en el paciente.

El Área de Salud No 2 Colta, como todas las demás entidades prestadoras de salud están en la obligación, por ley a la vez que por ser empresa que vende un servicio, de modernizarse implementando la Gestión de Calidad. Los servicios de Salud tanto de consulta externa, como de hospitalización y de acciones preventivas requieren de eficiencia y eficacia a la vez que de altos niveles de oportunidad, desde los estándares establecidos en calidad para poder dar, en uno de los derechos fundamentales de la población, el mejor servicio que permita tener los mejores niveles de salud a nivel del país.

4.2 Valores Institucionales

Los Valores Institucionales son principios en los que están reflejados la conducta el comportamiento de los seres humanos que laboran dentro de la Institución por eso podemos decir que los valores en los que están enmarcados la imagen del Área de Salud No 2 Colta son:

- **RESPECTO:** Se considera y reconoce a todas las personas por la dignidad y derechos que poseen garantizando la equidad para brindar un mejor servicio.
- **INCLUSIÓN:** Es el respeto a la diversidad sin discriminación a los diferentes grupos sociales.
- **VOCACIÓN DE SERVICIO:** Es trabajar con convicción de cumplir satisfactoriamente el trabajo para brindar y garantizar el servicio que sea de calidad y calidez.
- **COMPROMISO:** El convencimiento de cumplir las obligaciones y responsabilidades del trabajo a cabalidad y con excelencia para poder entregar una tarea cumplida al 100% y de esta manera ayudar alcanzar los objetivos de la Institución y sobre todo la satisfacción total de los clientes internos y externos.
- **INTEGRIDAD:** Trabajar basándose en los lineamientos establecidos a nivel de la instancias mayores para en lo posterior no tener problema alguno.
- **JUSTICIA:** Es actuando con responsabilidad respetando cada una de las obligaciones y responsabilidades que hay que cumplir y hacer cumplir para que esto ayude a fortalecer y establecer buenas relaciones humanas entre los usuarios externos e internos y lograr un comunicación adecuada entre estos.

4.3 Misión y Visión Institucional

4.3.1 Misión:

“Atender a toda la población de los cantones que conforman el Área de Salud No 2 Colta, a través de la atención con toda su cartera de servicios que brindan todas las unidades operativas ofreciendo atención ambulatoria, emergente y de internación con calidad y talento humano capacitado, garantizando un tratamiento eficaz y eficiente”.

4.3.2 Visión:

“Brindar una atención integral e integrada con calidad, calidez, universal y dentro de un marco de equidad y solidaridad en las especialidades básicas a toda la población de los cantones que conforman el Área de Salud No 2 Colta que acuden a utilizar nuestros servicios, que los recursos humanos estén bien capacitados y que se trabaje en equipo respetando la interculturalidad y valores religiosos de los usuarios, ofreciendo servicios integrales con equipos debidamente equipados, ambientes físicos agradables y que cada una de las personas asuman con responsabilidad su función fortaleciendo la actitud de respeto y cambio entre los usuarios internos y externos, constituyendo así una buena imagen institucional y con un sistema de salud organizado”.

4.4. FODA

El FODA Institucional del Área de Salud No. 2 Colta se determina de la siguiente manera:

FORTALEZAS:

- Mejora en atención al usuario
- Mejor cobertura en prevención y curación a nivel zonal
- Estructura organizacional
- Aplicación del modelo de atención integral de salud con enfoque intercultural de género y generacional
- Servicios de salud gratuitos
- Personal capacitado multidisciplinario

OPORTUNIDADES:

- Acceso al Sistema de salud por el primer nivel
- Priorización de la asignación presupuestaria al sector salud
- Estructuración a la red pública de salud
- Creación de partidas para talento humano
- Plan Nacional de Desarrollo

- Programas de capacitación a servidores públicos

DEBILIDADES:

- Demora en los procesos técnicos y administrativos
- Limitada comunicación interna
- Prolongados tiempos de espera en la atención al usuario
- Personal técnico y administrativo insuficiente
- Carencia de planificación estratégica en el área
- Infraestructura física y tecnológica poco funcional
- Limitado presupuesto para capacitación
- Limitado acceso a la capacitación

AMENAZAS:

- Bajo nivel de confianza en entidades Públicas
- Inseguridad Laboral
- Inestabilidad de las fuentes de ingresos
- Inseguridad Social
- Cambio de políticas de Gobierno
- Fortalecimiento del sector de la salud privado

4.5 Estructura Orgánica

De conformidad al artículo 7 del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública, publicado en Registro Oficial 339 de 5 de Octubre de 2012, los procesos del Área de Salud No. 2 Colta, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, de acuerdo a la siguiente estructura orgánica:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ÁREA DE SALUD No. 2 COLTA

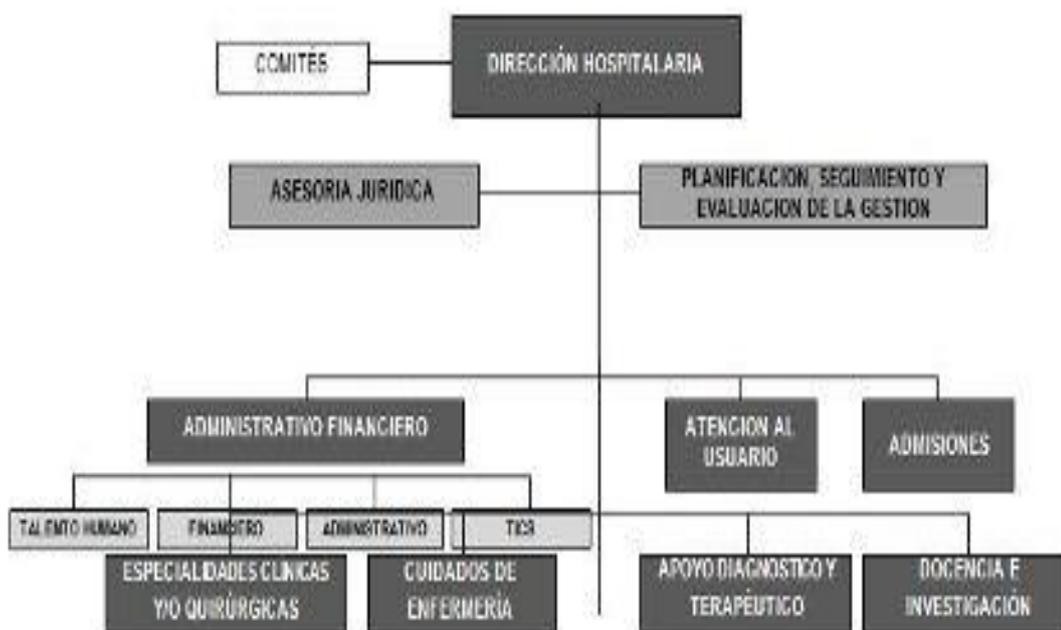


Figura No 1: Organigrama MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA BASADA EN EL SISTEMA BALANCED SCORECARD (BSC) PARA EL ÁREA DE SALUD No 2 COLTA.

5.1. Objetivos Estratégicos

Cuadro No.1: Objetivos Estratégicos

Área de Salud No 2 Colta

No	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PERSPECTIVA
1	Reducir los costos y gastos que se utilizan para brindar el servicio de salud.	Financiera
2	Incrementar el % de ejecución presupuestaria durante el periodo 2013-2014	Financiera
3	Incrementar el beneficio social de la Institución a través de la satisfacción de clientes internos y externos	Financiera
4	Innovar y mejorar los servicios que presta el Área de Salud No 02 Colta	Cientes (usuarios internos y externos)
5	Incrementar la calidad en la cartera de servicios que presta la Institución	Cientes (usuarios internos y externos)
6	Incrementar la satisfacción de clientes internos y externos	Cientes (usuarios internos y externos)
7	Mantener usuarios internos capacitados y con experiencia	Cientes (usuarios internos y externos)

8	Mejorar tiempos en procesos de los usuarios internos para brindar un servicio oportuno	Clientes (usuarios internos y externos)
9	Implementar y difundir la Planificación Estratégica basada en el BSC en el Área de Salud No 02 Colta	Procesos internos
10	Mejorar la capacidad productiva por los funcionarios de la Institución.	Procesos internos
11	Disminuir los tiempos en los ciclos del servicio que brinda la Institución.	Procesos internos
12	Potenciar los servicios de salud con recurso humano, insumos y medicamentos mediante la aplicación de procesos basados en calidad.	Procesos internos
13	Renovar la infraestructura y equipamiento de los servicios del Área de Salud No 02 Colta.	Procesos internos
14	Realizar capacitaciones permanentes al personal que laboran en el Área de Salud No 02 Colta	Aprendizaje y capacitación
15	Modernizar los Activos Fijos y Bienes de control de la Institución.	Aprendizaje y capacitación
16	Mejorar el nivel de instrucción formal del personal que labora en la Institución.	Aprendizaje y capacitación
17	Incrementar la satisfacción del talento humano interno y externo.	Aprendizaje y capacitación

Fuente: Fichas de Observación-Encuestas efectuadas

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

5.2. Cuadro No.2. Factores Críticos de Éxito

NUDO CRITICO	ALTERNATIVA	DIFICULTADES	TALENTO HUMANO RECURSOS Y COSTOS	INDICADORES Y TIEMPOS
<p>Poca inversión en programas de capacitaciones para la formación integral del personal de salud y administrativo del Área de Salud No 02 Colta</p>	<p>Direccionar y fortalecer una cultura adecuada mediante la implementación de un programa de desarrollo humano y social que mejore las relaciones de las personas en base a una Planificación de Capacitaciones para poder relacionarse y brindar un servicio eficiente efectivo y de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Voluntad política ➤ Poder de decisión ➤ Disposición ➤ Tiempos ➤ Presupuesto ➤ Responsables 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Director del Área de Salud No. 2 Colta ➤ Personal que labora en los Procesos y Subprocesos de la Institución. 	<p>Se establecerá una matriz con un cronograma de capacitaciones para la formación integral de todo el personal Administrativo y de Salud que labora en el Área de Salud No. 02 Colta para el año 2013-2014.</p>
<p>Deficiente trabajo en equipo, prevalecen intereses individuales sobre intereses colectivos lo que dificultan los procesos de participación y organización</p>	<p>Orientar e incentivar al personal que labora en el Área de Salud No 02 Colta sobre el trabajo en equipo dejando a un lado los egoísmos haciendo que esos intereses personales superen barreras con el trabajo en conjunto para mejorar los</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Voluntad política ➤ Poder de decisión ➤ Disposición ➤ Tiempos ➤ Responsables 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Director del Área de Salud No. 2 Colta ➤ Personal que labora en los Procesos y Subprocesos de la 	<p>Mejorar en un 80% los procesos de participación y organización del Área de Salud No 02 Colta.</p>

	procesos y la participación eficiente dentro de la Institución.		Institución.	
Baja coordinación interinstitucional y voluntad política parcial para el cumplimiento de roles por procesos y normas institucionales	Delegación de funciones a los líderes de los procesos para que mejore la coordinación dentro del Área de Salud No. 2 Colta, a través de un mayor control en el cumplimiento de funciones por todos los funcionarios de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Voluntad política ➤ Poder de decisión ➤ Disposición ➤ Tiempos ➤ Responsables 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Director del Área de Salud No. 2 Colta ➤ Personal que labora en los Procesos y Subprocesos de la Institución. 	Mejorar en un 70% la coordinación dentro de la Institución y el cumplimiento de roles por procesos y subprocesos de acuerdo a la normativa vigente en el año 2013-2014.

Elaborado por: Mayra Rodríguez

5.3. BALANCED SCORECARD ÁREA DE SALUD No 2 COLTA

5.3.1. Cuadro No 3 Perspectiva Financiera:

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIONES	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	% A SER ALANZADO
	1	Reducir los costos y gastos que se utilizan para brindar el servicio de salud.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En base a un cronograma en donde se controle tiempos y recursos que utilizan para brindar el servicio. ➤ Elaborar los costos de lo que cuesta brindar este servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Costos y Gastos programados/ Costos y Gastos ejecutados ➤ % de reducción de costos y gastos utilizados en la prestación del servicio 	Mensual	Costos del Servicio de atención al usuario en base a los recursos utilizados para brindar el mismo.
2	Incrementar el % de ejecución presupuestaria durante el periodo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecutar el presupuesto al máximo con procesos eficientes de acuerdo a los recursos otorgados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gastos presupuestados/ Gastos Devengados 	Mensual Trimestral Cuatrimestral Semestral	Balances de la Institución	Hasta el 100% luego de la ejecución.

		2013-2014	<p>previa el establecimiento del POA para que no exista una reducción del presupuesto establecido para el ejercicio económico.</p> <p>➤ Informar de manera escrita el presupuesto que llega para cada actividad a cada uno de los responsables para que sea devengado en el tiempo establecido</p>	<p>➤ % de Presupuesto ejecutado</p>	Anual		
3	Incrementar el beneficio social de la Institución a través de la satisfacción de clientes internos y externos	<p>➤ Servicios a tiempo con eficiencia y calidad dando un plus de los servidores para que el usuario interno y externo se encuentre satisfecho.</p>	<p>➤ No Usuarios Satisfechos/No usuarios insatisfechos</p> <p>➤ % de quejas de los usuarios externos e internos</p> <p>➤ % de quejas</p>	Mensual	<p>Encuestas</p> <p>Ficha de Observación Individual y Grupal</p> <p>Buzón de Sugerencias</p>	100% luego de que se ejecute las estrategias.	

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buzón de quejas y sugerencias de usuarios externos e internos. 	resueltas de los usuarios externos e internos			
--	--	--	--	---	--	--	--

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

5.3.2. Cuadro No 4 Perspectiva usuarios internos y clientes externos

PERSPECTIVA USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIONES	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	% A SER ALANZADO
		1	Innovar y mejorar los servicios que presta el Área de Salud No 02 Colta.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de tiempos y movimientos para brindar un servicio eficiente a tiempo sin esperas, otorgando un buen trato para un respeto mutuo entre los que laboran en la Institución y los que recurren a ser uso del 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No de servicios innovados/Total de No de servicios ➤ % de diversificación productos y servicios 	Trimestral	Datos estadísticos de la Institución

			servicio. ➤ Ampliar la gama de productos y servicios que presta la Institución				
2	Incrementar la calidad en la cartera de servicios que presta la Institución	Diversificar y ampliar la cartera y calidad de servicios en la Institución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No. de cartera de servicio incrementados/N o de cartera de servicio existentes. ➤ % de servicios de calidad incrementados 	Anual	Datos estadísticos	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.	
3	Incrementar la satisfacción de clientes internos y externos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar un seguimiento a los usuarios externos a través de programación de citas. ➤ Realizar reuniones de trabajo del equipo de trabajo del Área de Salud de Trabajo y elaborar un 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ % de usuarios externos que han sido dado seguimiento hasta finalizar el tratamiento ➤ No de compromisos 	Mensual Trimestral Semestral Anual	Datos Estadísticos de acuerdo a historias clínicas Actas legalizadas de reuniones	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.	

			acta con compromisos para mejorar las relaciones laborales y así evitar que exista una comunicación inadecuada generando así un clima organizacional inapropiado.	cumplidos/No de compromisos programados			
4	Mantener usuarios internos capacitados y con experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar un cronograma de capacitaciones de 3 mínimo por persona para que tengan conocimientos actualizados ➤ Elaborar un proceso de selección efectivo para contar con personal con experiencia y de esta manera sacar el trabajo adelante. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No de capacitaciones efectuadas/No de capacitaciones programadas ➤ No. de procesos de selección efectivos ejecutados/No de procesos de selección efectivos programados 	Mensual Trimestral Anual	No Certificados presentados No de procesos de selección efectuados de manera eficiente	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.	

	5	Mejorar tiempos en procesos de los usuarios internos para brindar un servicio oportuno	Elaborar un registro con las fechas en las que se reciben en cada uno de los procesos hasta que el trámite quede concluido	No de procesos cumplidos/No de procesos programados	Mensual Trimestral Semestral Anual	No de trámites ejecutados	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.
--	---	--	--	---	---	---------------------------	---

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

5.3.3. Cuadro No 5 Perspectiva procesos internos.

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS	No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIONES	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	% A SER ALANZADO
		1	Difundir la Planificación Estratégica basada en el BSC en el Área de Salud No 2 Colta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar charlas de capacitaciones para ponerles al tanto de la Planificación Estratégica basada en el BSC a los funcionarios de la Institución ➤ Efectuar una matriz con todas las novedades encontradas durante el 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No de charlas efectuadas/No de charlas programadas % de acciones correctivas efectuadas 	Trimestral Semestral Anual	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación Estratégica basada en el BSC ➤ Estrategias determinadas en el Manual

			desarrollo de las estrategias para tomar acciones correctivas				
2	Mejorar la capacidad productiva por los funcionarios de la Institución.	Elaborar una programación de las actividades diarias que deben cumplir de manera diaria	No de Actividades cumplidas durante el día para cumplir con la meta establecida	Diaria	Detalle de Actividades a Desarrollar.	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.	
3	Disminuir los tiempos en los ciclos del servicio que brinda la Institución.	Realizar un estudio de tiempos y movimientos desde el inicio hasta el final del servicio.	No de actividades concluidas satisfactoriamente	Mensual	Actividades efectuadas	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.	
4	Potenciar los servicios de salud con recursos humanos, insumos y medicamentos mediante la aplicación de procesos basados en calidad.	Entregar todos los recursos necesarios a los usuarios internos y externos a tiempo en base a cronogramas para que puedan cumplir con su trabajo y para que el usuario quede satisfecho.	No de entregas programadas/No de entregas ejecutadas	Mensual	Planificación de entregas a las diferentes unidades operativas y departamentos del Hospital.	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.	
5	Renovar la	Dar mantenimiento	➤ No de	Mensual	Plan de	100% luego de la	

		<p>infraestructura y equipamiento de los servicios del Área de Salud No 2 Colta.</p>	<p>preventivo y correctivo tanto de la infraestructura como de los equipos en base a un cronograma establecido</p> <p>Elaborar informes por parte de los técnicos de mantenimiento o de los TICs sobre los equipos que necesitan ser dados de baja y reemplazar por otros nuevos para dar una atención especializada a los usuarios.</p>	<p>mantenimientos programados/No de mantenimientos ejecutados</p> <p>➤ No de informes programados/No de informes ejecutados</p> <p>➤ % de máquinas y equipos funcionando, dados de baja y nuevos.</p>	<p>Trimestral Anual</p>	<p>mantenimiento Manual de manejo de bienes del Sector Público.</p>	<p>Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.</p>
--	--	--	--	---	-------------------------	---	---

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

5.3.4. Cuadro No 6 Perspectiva aprendizaje y capacitación

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CAPACITACIÓN	No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIONES	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	% A SER ALANZADO
	1	Realizar capacitaciones permanentes al personal que labora en el Área de Salud No 2 Colta	Elaborar cronograma de capacitaciones anuales para todo el personal que labora en la Institución, 3 como mínimo para cada funcionario.	No de Capacitaciones programadas/No de Capacitaciones efectuadas	Mensual Trimestral Semestral Anual	Plan de Capacitaciones	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.
	2	Modernizar los Activos Fijos y Bienes de control de la Institución.	Elaborar constataciones físicas para determinar que bienes están en mal estado y dar de baja, mantenimiento o cambiar	% de Activos Fijos y Bienes de Control en buen estado.	Mensual Trimestral Semestral Anual	Presupuesto de la Institución Manual de manejo de bienes del Sector Público.	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.
	3	Mejorar el nivel de instrucción formal del personal que labora en la Institución.	Incentivar a que el personal se siga preparando en base a un sistema de becas o préstamos que otorgue la Institución.	No de profesionales especializados en la Institución	Anual	Títulos presentados con los certificados del SENECYT	100% luego de la Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.
	4	Incrementar la	Generar un buen ambiente de	No de usuarios	Semestral	Encuestas	100% luego de la

		satisfacción del talento humano interno y externo.	trabajo y un clima organizacional sano para otorgar un servicio de calidad y así se encuentren satisfechos en base a un buen trato tanto al cliente interno y externo elaborar charlas de cómo se debe tratar y hay que ser tratados	internos y externos satisfechos	Anual	elaboradas Fichas de Observación	Ejecución y cumplimiento del Objetivo Estratégico.
--	--	--	--	---------------------------------	-------	----------------------------------	--

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

5.4. Descripción de las funciones y competencias del personal

La descripción de las Funciones y Competencias del personal para el Área de Salud No 2 Colta están dadas en base al manual descriptivo emitido por el Ministerio de Salud Pública, funciones que no han sido cumplidas por los funcionarios de los diferentes procesos de la Institución por falta de conocimiento y por no tener establecido de manera interna el Manual para que los funcionarios que integran el Área al momento de ingresar a ocupar los puestos se les dé a conocer las actividades que deben cumplir por lo que describo a continuación para que de esta manera los usuarios internos puedan cumplir de manera eficiente de acuerdo al cargo que se ocupa y año a año se puedan efectuar las evaluaciones pertinentes con el objetivo de que estos recursos sean reutilizados sin que den resultados positivos como es el de brindar satisfacción tanto del usuario interno como del externo a través de los servicios de calidad.

Cuadro No 7. DIRECTOR/A ÁREA DE SALUD No 2 COLTA/PROCESO GOBERNANTE	
FUNCIONES	COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organiza y conduce la red de servicios de salud pública y complementaria del Área de Salud No 2 Colta y los entes administrativos sujetos a su jurisdicción. ➤ Dirige la aplicación de las políticas de Salud, en el ámbito de su competencia ➤ Implementa y evalúa los planes, programas y estrategias de mejoramiento de la calidad de atención en los servicios de salud del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Conduce gerencialmente las unidades 	<p style="text-align: center;">DESTREZAS TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pensamiento estratégico ➤ Pensamiento conceptual ➤ Planificación y gestión ➤ Manejo de recursos financieros ➤ Monitoreo y control <p style="text-align: center;">DESTREZAS CONDUCTUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Orientación a los resultados ➤ Conocimiento del entorno

<p>de planificación, técnica y administrativa financiera orientando a un trabajo técnico, objetivo e integral de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple y hace cumplir las normativas vigentes: leyes, reglamentos, protocolos, estándares y otros instrumentos legales. ➤ Realiza el análisis de situación de salud y mantener un subsistema de alerta para la detección oportuna y control de brotes. ➤ Aprueba el plan anual de la política pública del Área de Salud No 2 Colta y los entes administrativos sujetos a su jurisdicción. ➤ Aprueba y dispone la elaboración de la proforma presupuestaria del Área de Salud No 2 Colta y monitorear su ejecución presupuestaria. ➤ Promueve alianzas estratégicas en el Área de Salud No 2 Colta para el cumplimiento del plan de fortalecimiento. ➤ Reporta periódicamente a la Coordinación Zonal, sobre los indicadores de salud del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Dispone la elaboración del plan de fortalecimiento de las capacidades institucionales del Área de Salud No 2 Colta, para la implementación del Modelo de Atención Integral, Familiar, 	<p>organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprendizaje continuo ➤ Iniciativa ➤ Orientación de servicio ➤ Flexibilidad ➤ Construcción de relaciones <p style="text-align: center;">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Leyes y normativas que rigen el sector público de salud. ➤ Planificación y Gestión Estratégica en Salud. ➤ Auditoría de Servicios de Salud. ➤ Evaluación de Proyectos. ➤ Presupuestos. ➤ Costos. <p style="text-align: center;">INSTRUCCIÓN FORMAL</p> <p>Título de Tercer Nivel: Ingeniero Comercial, Profesional de la Salud, Economista, Administrador de Empresas.</p> <p>Título Cuarto Nivel: Administración o Gerencia en Salud, Economía de la Salud, Salud Pública o afines.</p>
--	--

<p>Comunitario e Intercultural en la red de servicios de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordina la realización del diagnóstico del sector salud en el distrito a su cargo. ➤ Socializa y rinde cuentas sobre la gestión en el Área de Salud No 02 Colta, a la ciudadanía y autoridades. ➤ Conformar equipos de pronta respuesta frente a emergencias sanitarias (brotes y epidemia) para el apoyo de investigación y control. ➤ Realiza informes con respecto a la organización y funcionamiento de espacios de participación ciudadana en temas de salud. ➤ Elabora informes periódicos de gestión del Área de Salud No 02 Colta. ➤ Realiza el informe de cumplimiento del plan de intervención del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Coordina la sala de situación de salud del Área de Salud No 2 Colta, orientada a la coordinación institucional para la difusión de información y toma de decisiones. ➤ Realiza informes de la intervención sectorial en el Área de Salud No 2 Colta. 	<p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> <p>Gestión, Administración, Dirección, Planificación, Control, Vigilancia, Prevención, Promoción, Provisión en Servicios en Salud, Desarrollo de Proyectos Sociales.</p>
---	--

Fuente: Manual de funciones MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

**Cuadro No 8. LÍDER DE TALENTO HUMANO ÁREA DE SALUD No 02
COLTA/PROCESO HABILITANTE DE APOYO**

FUNCIONES	COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora informes del proceso de concursos de méritos y oposición de acuerdo a la normativa vigente en los entes administrativos que están bajo su jurisdicción. ➤ Elabora informes y ejecuta procesos de selección y contratación dentro de LOSEP y Código de Trabajo en el Área de Salud No 2 Colta. ➤ Elabora informes de validación de los requerimientos de talento humano en base a la planificación del talento humano institucional del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Elabora el numérico posicional y distributivo de sueldos del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Elabora informe técnico para creación, supresión y optimización de puestos del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Realiza el proceso de evaluación de desempeño de los entes administrativos bajo su jurisdicción y elabora el informe consolidado de dicho proceso. ➤ Elabora el orgánico posicional del Área de Salud No 2 Colta y de los 	<p align="center">DESTREZAS TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pensamiento crítico ➤ Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común) ➤ Percepción de sistemas y entorno ➤ Pensamiento analítico <p align="center">DESTREZAS CONDUCTUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Orientación de servicio ➤ Orientación a los resultados ➤ Flexibilidad ➤ Construcción de relaciones ➤ Conocimiento del entorno organizacional ➤ Iniciativa ➤ Aprendizaje continuo <p align="center">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución de la República del Ecuador ➤ Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y su reglamento. ➤ Ley de Seguridad Social ➤ Normas Técnicas de Talento Humano

<p>entes administrativos sujetos a su jurisdicción.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora informes de la aplicación de políticas, estándares de cambio de cultura organizacional, beneficios establecidos por la normativa vigente, programas de incentivos remunerados y no remunerados , programa de retención de Talento Humano , programa de Jubilaciones, Programas de pasantías. ➤ Elabora, legaliza y registra en el Sistema Informático de Talento Humano del Área de Salud No 2 Colta las acciones de personal (nombramientos, contratos, creación, supresión de puestos, renunciaciones, pasantías) ➤ Actualiza la base de datos de personal y datos de la calificación de evaluación. ➤ Realiza la coordinación y vigila los convenios de capacitación con Universidades e Instituciones. ➤ Realiza el registro y control del personal del nivel zonal, elabora reportes de control de asistencia, jornadas especiales y actualiza la base de datos de personal. ➤ Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales ➤ Planificación y Gestión <p style="text-align: center;">INSTRUCCIÓN FORMAL</p> <p>Título de Tercer Nivel: Administración de Empresas o afines.</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> <p>Subsistemas de Talento Humano, Indicadores de Gestión de Talento Humano, Aplicación de la Losep y Código de Trabajo.</p>
---	--

Fuente: Manual de funciones MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

**Cuadro No 9. LÍDER FINANCIERA ÁREA DE SALUD No 02
COLTA/PROCESO HABILITANTE DE APOYO**

FUNCIONES	COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planifica, coordina y controla la gestión de las instancias bajo su cargo. ➤ Asesora a las dependencias del Área de Salud No 2 Colta en la materia de su competencia. ➤ Coordina y controla la aplicación de políticas, normas e instrumentos en el ámbito de su competencia. ➤ Coordina y controla las actividades administrativas del talento humano, materiales, tecnológicas, de documentación, económicas y financieros de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes. ➤ Planifica y coordina los programas, proyectos y presupuestos en el ámbito de su competencia. ➤ Coordina y controla la aplicación de las metodologías y procedimientos para fortalecer la gestión de desconcentración operativa de los procesos administrativos, financieros y talento humano. ➤ Coordina la contratación de los seguros de los bienes de la entidad. 	<p align="center">DESTREZAS TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación y gestión ➤ Orientación / asesoramiento ➤ Monitoreo y control ➤ Manejo de recursos financieros ➤ Pensamiento estratégico <p align="center">DESTREZAS CONDUCTUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Orientación a los resultados ➤ Conocimiento del entorno organizacional ➤ Aprendizaje continuo ➤ Iniciativa ➤ Orientación de servicio ➤ Flexibilidad ➤ Construcción de relaciones <p align="center">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución de la República ➤ Ley Orgánica de Salud ➤ Plan Nacional de Desarrollo ➤ Código de Planificación y Finanzas Públicas ➤ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud

<p>➤ Coordina y controla la aplicación de políticas de desconcentración de la Gestión administrativa financiera.</p>	<p>➤ Planificación Estratégica</p> <p>➤ Ley de Contratación Pública</p> <p>➤ Reglamento para el control y uso de bienes públicos</p> <p>➤ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.</p> <p>➤ E-sigef</p> <p>➤ E-sipren</p> <p>➤ LOSEP</p> <p style="text-align: center;">INSTRUCCIÓN FORMAL</p> <p>Título de Tercer Nivel: Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Economía.</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> <p>Administración de actividades administrativas y financiera, coordinación de programas y proyectos con presupuesto en el sector público.</p>
--	--

Fuente: Manual de funciones MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

Cuadro No 10. LÍDER SERVICIOS INSTITUCIONALES ÁREA DE SALUD No 02 COLTA/PROCESO HABILITANTE DE APOYO	
FUNCIONES	COMPETENCIAS
<p>➤ Supervisa la elaboración del plan de mantenimiento preventivo y correctivo</p>	<p style="text-align: center;">DESTREZAS TÉCNICAS</p> <p>➤ Planificación y gestión</p>

<p>del inmueble y parque vehicular del Área de Salud No 2 Colta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisa los comprobantes de Órdenes de Pago referentes a los servicios contratados para el establecimiento por compra de accesorios, materiales y piezas para el mantenimiento de los bienes y vehículos institucionales del Área de Salud No 2 Colta.. ➤ Define y elabora el plan de renovación del parque automotor del Área de Salud No 2 Colta.. ➤ Controla la ejecución de lineamientos de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles e informes de trabajo de técnicos y choferes, revisión de vehículos y pagos, administración del transporte del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Revisa y elabora salvoconductos y documentos de legalidad que soporten el servicio de transporte del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Supervisa el trámite del pago de matrículas de los vehículos del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Supervisa y maneja los sistemas de información de administración y seguimiento documental, información de bienes de larga duración y control y servicios, control de transportes del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Revisa y elabora solicitud de pago por 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expresión escrita ➤ Identificación de problemas ➤ Pensamiento analítico ➤ Monitoreo y control <p style="text-align: center;">DESTREZAS CONDUCTUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Orientación de servicio ➤ Orientación a los resultados ➤ Flexibilidad ➤ Construcción de relaciones <p style="text-align: center;">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley Orgánica de Contratación Pública y sus reglamentos ➤ Mantenimiento Institucional ➤ Arquitectura ➤ Leyes de Tránsito Vigentes <p style="text-align: center;">INSTRUCCIÓN FORMAL</p> <p>Título de Tercer Nivel:</p> <p>Ingeniería en Administración de Empresas, Administración Pública, Comercial o afines.</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> <p>Administración, Planificación, Mantenimiento Institucional.</p>
--	---

<p>compra de accesorios y materiales para el reparo y mantenimiento de los bienes para el establecimiento, utilización de combustible y lubricantes, compra de piezas y accesorio de vehículos del Área de Salud No 2 Colta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisa y elabora informe consolidado de los pagos del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Realiza las demás actividades requeridas por su inmediato superior dentro de su ámbito de competencia. 	
--	--

Fuente: Manual de funciones MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

<p align="center">Cuadro No 11. ASISTENTE ADMINISTRATIVO ÁREA DE SALUD No 02 COLTA/PROCESO HABILITANTE DE APOYO</p>	
<p align="center">FUNCIONES</p>	<p align="center">COMPETENCIAS</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atiende a usuarios que requieren hablar con el Director ➤ Realiza oficios, memorandos y otros documentos internos y externos ➤ Recpta y distribuye correspondencia de la Dirección a otras Direcciones del Ministerio. ➤ Realiza el manejo del Sistema interno de información y archivo ➤ Realiza el seguimiento de trámites 	<p align="center">DESTREZAS TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitoreo y control ➤ Organización de la información ➤ Manejo de recursos material ➤ Monitoreo y control ➤ Expresión oral ➤ Inspección de productos o servicios <p align="center">DESTREZAS CONDUCTUALES</p>

<p>inherentes a la Dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organiza el archivo de la Dirección ➤ Organiza la agenda de acuerdo a prioridades y coordina las entrevistas. ➤ Atiende llamadas telefónicas para tener informado al jefe de las reuniones, compromisos y demás asuntos. ➤ Prepara antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo. ➤ Gestiona órdenes de movilización del Director del Área o de los Servidores de la Unidad. ➤ Coordina las actividades de mensajería y servicios generales de la Dirección. ➤ Realiza las demás actividades requeridas por su inmediato superior dentro de su ámbito de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Orientación de servicio ➤ Orientación a los resultados ➤ Flexibilidad ➤ Construcción de relaciones ➤ Conocimiento del entorno organizacional ➤ Iniciativa ➤ Aprendizaje continuo <p style="text-align: center;">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Protocolo de atención al cliente ➤ Redacción y ortografía ➤ Técnicas de secretariado ejecutivo ➤ Conocimientos del Sistema de Archivo ➤ Técnicas de organización de la información <p style="text-align: center;">INSTRUCCIÓN FORMAL</p> <p>Título de Tercer Nivel:</p> <p>Bachiller</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> <p>Manejo de técnicas de archivo, Relaciones Humanas, Paquetes Utilitarios, Atención al cliente/ Asistencia Administrativa/ Manejo de programas de computación.</p>
---	--

Fuente: Manual de funciones MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

**Cuadro No 12. CONTABILIDAD Y NOMINA ÁREA DE SALUD No 02
COLTA/PROCESO HABILITANTE DE APOYO**

FUNCIONES	COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supervisa y procesa las gestiones concernientes a la entrada y salida del personal en el IESS, Ministerio de Finanzas. ➤ Revisa y elabora la consolidación de descuentos. ➤ Supervisa y procesa la Pre-planilla en el sistema presupuestario de remuneraciones y nomina ESIPREN. ➤ Revisa y realiza el cálculo, registro y consolidación de ingresos. ➤ Revisa y realiza el pago en informe de la Décima Cuarta Remuneración, Décima Tercera Remuneración del Área de Salud No 2 Colta. . ➤ Supervisa y realiza los procesos del cuadro contable y constataciones físicas del inventario de activos fijos de la institución. ➤ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), gasto devengado del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), contable por la depreciación de los bienes de larga duración del Área de Salud No 2 Colta. 	<p align="center">DESTREZAS TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común) ➤ Monitoreo y control ➤ Identificación de problemas ➤ Recopilación de información ➤ Comprensión escrita ➤ Manejo de recursos materiales ➤ Generación de ideas <p align="center">DESTREZAS CONDUCTUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Orientación de servicio ➤ Orientación a los resultados ➤ Flexibilidad ➤ Construcción de relaciones ➤ Conocimiento del entorno organizacional ➤ Iniciativa ➤ Aprendizaje continuo <p align="center">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley de Régimen Tributario. ➤ Ley de Contratación Pública y su Reglamento. ➤ Manejo del ESIGEF ➤ Normativa de Contabilidad

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), liquidación de viáticos, subsistencias y movilización del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), por consumo interno de suministros y materiales del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), del ajuste por garantías del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Revisa y ejecuta el registro contable de los comprobantes únicos de registro (CUR), de reposición del fondo de caja chica del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Procesa documentos de soporte de la información para descuentos, IEISS, préstamos quirografarios hipotecarios. ➤ Supervisa y realiza el registro y validación de la nómina en el sistema de remuneraciones. ➤ Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción. ➤ Revisa y realiza el comprobante único de registro contable de nómina del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Revisa y realiza el proceso de arqueo de caja. ➤ Revisa y elabora informes de 	<p>Gubernamental.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reglamento General de Bienes del Sector Público. ➤ LOSEP <p style="text-align: center;">INSTRUCCIÓN FORMAL</p> <p>Título de Tercer Nivel:</p> <p>Finanzas, Contabilidad, Comercial o Afines.</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> <p>Manejo del ESIGEF Aplicación de las Leyes vigentes del sector público, Manejo de Contabilidad Gubernamental.</p>
---	---

<p>actividades de la situación contable (arqueo de caja chica, reportes y estados financieros, control previo y recurrente).</p> <p>➤ Genera la planilla de fondos de reserva, préstamos quirografarios, hipotecarios del personal.</p>	
---	--

Fuente: Manual de funciones MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

Cuadro No 13. PRESUPUESTO Y ADMINISTRACIÓN DE CAJA ÁREA DE SALUD No 2 COLTA/PROCESO HABILITANTE DE APOYO	
FUNCIONES	COMPETENCIAS
<p>➤ Verifica los documentos de respaldo de todos los procesos de pago de acuerdo a procedimientos y normas establecidas.</p> <p>➤ Supervisa y elabora los documentos de formularios de retención generados por las facturas de bienes y/o servicios recibidos.</p> <p>➤ Revisa y realiza el proceso de garantías, da seguimiento, genera la solicitud de renovación y custodia de pólizas de garantías bancarias emitidas a nombre de la Institución por la suscripción de contratos para la adquisición de bienes y/o servicios.</p> <p>➤ Revisa el inventario de arqueo de recaudaciones por venta de especies valoradas del Área de Salud No 2 Colta.</p> <p>➤ Revisa y elabora informe de</p>	<p style="text-align: center;">DESTREZAS TÉCNICAS</p> <p>➤ Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)</p> <p>➤ Monitoreo y control</p> <p>➤ Pensamiento crítico</p> <p>➤ Recopilación de información</p> <p>➤ Comprensión escrita</p> <p style="text-align: center;">DESTREZAS CONDUCTUALES</p> <p>➤ Trabajo en equipo</p> <p>➤ Orientación de servicio</p> <p>➤ Orientación a los resultados</p> <p>Flexibilidad</p> <p>➤ Construcción de relaciones</p> <p>➤ Conocimiento del entorno organizacional</p>

<p>recaudación del Área de Salud No 2 Colta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisa y elabora informe de custodio de garantías y valores del Área de Salud No 02 Colta. ➤ Revisa y elabora la declaración de impuestos del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Supervisa y realiza la reprogramación cuatrimestral del compromiso y mensual del devengado (Programación Cuatrimestral del Compromiso y Programación Mensual del Devengado) presupuestaria institucional en el ESIGEF. ➤ Revisa y realiza constantemente el ajuste de los ingresos de autogestión para corregir presupuestos inflados sin recaudación. ➤ Supervisa y realiza la emisión de certificación presupuestaria de la unidad. ➤ Verifica y realiza la emisión de reformas, proformas presupuestarias del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Supervisa y realiza la emisión de reportes presupuestarios del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Supervisa y realiza la verificación mensual de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Verifica y realiza las reformas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Iniciativa ➤ Aprendizaje continuo <p style="text-align: center;">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley de Contratación Pública y su Reglamento. ➤ ESIGEF ➤ Conocimientos Contables. ➤ Ley Tributaria. ➤ Paquetes utilitarios <p style="text-align: center;">INSTRUCCIÓN FORMAL</p> <p>Título de Tercer Nivel:</p> <p>Finanzas, Contabilidad, Comercial o Afines.</p> <p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> <p>Manejo del ESIGEF Aplicación de las Leyes vigentes del sector público.</p>
--	--

<p>presupuestarias elaboradas y aprobadas del Área de Salud No 2 Colta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisa y elabora el informe de clausura y liquidación del presupuesto del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción. ➤ Revisa y elabora informe de seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria del Área de Salud No 2 Colta. ➤ Revisa y realiza la programación indicativa anual del Área de Salud No 2 Colta. 	
---	--

Fuente: Manual de funciones MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

Cuadro No 14. GUARDALMACÉN ÁREA DE SALUD No 02 COLTA/PROCESO HABILITANTE DE APOYO	
FUNCIONES	COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora informe de los saldos mensuales a la Dirección Administrativa tanto de suministros y medicamentos de stock, como los de tránsito. ➤ Realiza el inventario para las proyecciones de los diferentes pedidos. ➤ Prepara revisa y controla los pedidos 	<p style="text-align: center;">DESTREZAS TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de recursos materiales ➤ Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común) ➤ Planificación y gestión ➤ Monitoreo y control

<p>de los diferentes programas para su respectivo despacho.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza el control del manejo y temperatura de las cámaras frías para el almacenamiento de las medicinas que requieren determinadas temperaturas según especificaciones. ➤ Realiza las provisiones de los suministros. ➤ Participa en las actas de entrega recepción dispuestas por las autoridades competentes para la legalización de acuerdo a la norma vigente. ➤ Direcciona la entrega de requerimientos de suministros de acuerdo a las solicitudes previa autorización. ➤ Realiza la programación logística para el envío de las medicinas según especificaciones. ➤ Reporta novedades que se presentan en las diferentes adquisiciones de suministros y medicamentos. ➤ Organiza y distribuye el espacio físico de las bodegas. ➤ Realiza el control de los ingresos y egresos de las medicinas y suministros a la Bodega. ➤ Autoriza las actas de entrega recepción de las medicinas. ➤ Realiza las demás actividades que requiera su jefe inmediato en su 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pensamiento crítico ➤ Expresión escrita ➤ Identificación de problemas <p style="text-align: center;">DESTREZAS CONDUCTUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Orientación de servicio ➤ Orientación a los resultados ➤ Flexibilidad ➤ Construcción de relaciones ➤ Conocimiento del entorno organizacional ➤ Iniciativa ➤ Aprendizaje continuo <p style="text-align: center;">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de Bodega ➤ Normativa de la Contraloría General del Estado ➤ Manejo de Cámaras frías ➤ Cadena de frío ➤ Administración ➤ Contabilidad ➤ Logística ➤ Manejo de Inventarios <p style="text-align: center;">INSTRUCCIÓN FORMAL</p> <p>Título de Tercer Nivel: Ingeniería Comercial, Administración de Empresas o afines</p>
--	---

ámbito de acción	<p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p> Distribución y Logística, Manejo de Inventarios, Cadena de frío, Contabilidad, Administración, Manejo de Bodega.
------------------	--

Fuente: Manual de funciones MSP

Elaborado por: Mayra Rodríguez

5.5. Matriz de Programación del año 2014

ÁREA DE SALUD No 2 COLTA

MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014

Cuadro No 15. UNIDAD: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/ DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Incrementar la calidad y eficiencia en la prestación de salud a la población	Ejecutar los procedimientos para el levantamiento, recolección, procesamiento y análisis de información institucional	No. De procedimientos realizadas/No. De procedimientos programados	10	11	91%	Ing. Tania Gavilanes	Falta el cumplimiento de la meta

Integrar información de la oferta y demanda de los servicios de salud que ofrece el hospital en el sistema correspondiente	No. De informes integrados realizados/No. De informes integrados programadas	11	11	100%	Ing. Tania Gavilanes	
Elaborar informes de la gestión hospitalaria requeridos por la autoridad	No. De informes realizados/no. De informes programadas	10	11	91%	Ing. Tania Gavilanes	Falta el cumplimiento de la meta
Elaborar el plan estratégico institucional , plan operativo anual , plan anual de inversión y plan anual de	No. De planes realizados/no. De planes programadas	11	11	100%	Ing. Tania Gavilanes	

compras ,
conforme a los
insumos e
información
entregada por las
distintas
unidades del
hospital

Elaborar y
ejecutar planes
de prevención ,
mitigación de
riesgos ,
contingencia y
emergencia ante
eventos adversos
para revisión de
la autoridad
competente

No. De planes
realizados/No. De
planes programadas

10

11

91%

Ing. Tania
Gavilanes

Falta el
cumplimiento de
la meta

Realizar el levantamiento del diagnóstico de las necesidades de salud ,	No. De diagnósticos realizados/No. De diagnósticos programadas	11	11	100%	Ing. Tania Gavilanes
---	--	----	----	------	----------------------

ELABORADO POR: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014
Cuadro No 16. UNIDAD: CONTABILIDAD

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Mantener al día la contabilidad de la Institución sin alteraciones basada en las normas técnicas de contabilidad gubernamental	Revisar, registrar y aprobar los comprobantes de devengado de solicitudes de compras o servicios control previo	Número de Curs de gastos devengados registrados /Número de Curs de gastos devengados planificados	1000	1000	100%	Ing. Mayra Rodríguez A.	

	<p>Registrar en el sistema Esigef operaciones extrapresupuestarias: anticipo de remuneraciones, aumento y disminución de existencias y bienes de uso y consumo corriente y de inversión, donaciones, activos fijos, depreciaciones</p>	<p>Número de Operaciones extrapresupuestarias registradas /Número de Operaciones extrapresupuestarias planificadas</p>	<p>320</p>	<p>320</p>	<p>100%</p>	<p>Ing. Mayra Rodríguez A.</p>	
	<p>Participar e informar sobre constataciones físicas de activos fijos, bienes de</p>	<p>Número de Constataciones Físicas efectuadas / Número de Constataciones</p>	<p>24</p>	<p>24</p>	<p>100%</p>	<p>Ing. Mayra Rodríguez A.</p>	

	control, medicinas e insumos, bodegas generales , farmacias y banco de vacunas	Físicas planificadas					
	Registrar ingresos y egresos de las bodegas de administración general, donaciones, banco de vacunas, programas y proyectos en el programa Mónica	Número de ingresos-egresos registrados /Número de ingresos-egresos planificados	2820	2800	99%	Ing. Mayra Rodríguez A .	Falta el cumplimiento de la meta
	Elaborar balances mensuales de existencias y conciliación con	Número de Balances de Existencias elaboradas/Número de Balances de	12	11	92%		Falta el cumplimiento de la meta

	la parte contable	Existencias planificadas					
	Generar estados financieros	Número de reportes realizados/Número de reportes planificados	1	1	100%		
	Organizar y mantener un sistema adecuado del archivo de la documentación que respalden las operaciones o transacciones efectuadas	Número de información organizada /Número de información planificada	50	50	100%		

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014
Cuadro No 17. UNIDAD: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Asistir a capacitaciones	Buscar capacitaciones	No. De capacitaciones realizadas/No. De capacitaciones programadas	3	3	100%	Ing. Nancy Velasco	
Receptar documentación	Revisar todos los días mail, zimbra, software	No. De recepción realizados/No. De recepción programados	920	1000	92%	Ing. Nancy Velasco	Falta el cumplimiento de la meta
Despachar documentación	Enviar memos, zimbras, información etc,	No. De envíos realizados/No. De envíos	830	890	93%	Ing. Nancy Velasco	Falta el cumplimiento de la meta

		programados					
Elaborar actas de reunión	Asistir todos los lunes a la reuniones técnicas	No. De actas realizados/No. De actas programados	40	48	83%	Ing. Nancy Velasco	Falta el cumplimiento de la meta

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 2 COLTA

MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014

Cuadro No 18. UNIDAD: DEPARTAMENTO DE ACTIVOS FIJOS Y TRANSPORTE

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/ DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Mantener un control adecuado de los activos y bienes de la institución	Constatación física y recepción de activos	No. De constataciones para recepción realizadas/No. De constataciones para recepciones programadas	2	2	100%	Ing. Mario Haro	
	Mantener actualizada la matriz de activos y bienes de control	No. De actualizaciones realizados/No. De actualizaciones programados	8	7	88%	Ing. Mario Haro	Falta el cumplimiento de la meta

	Elaborar informes y actas de constataciones físicas, transferencias y donaciones.	No. De informes realizados/No. De informes programados	4	3	75%	Ing. Mario Haro	Falta el cumplimiento de la meta
	Realizar depreciaciones y cuadrar con contabilidad	No. De depreciaciones realizados/No. De depreciaciones programados	1	1	100%	Ing. Mario Haro	
Mantener un control adecuado del uso de vehículos institucionales	Supervisar la ejecución de la programación vehicular	No. De supervisiones realizadas/No. De supervisiones programadas	11	10	91%	Ing. Mario Haro	Falta el cumplimiento de la meta
Controlar el cumplimiento de actividades del personal como parte de metas	Supervisión de actividades al personal de limpieza, lavandería,	No. De supervisiones realizadas/No. De supervisiones programadas	12	12	100%	Ing. Mario Haro	

institucionales	mantenimiento y choferes de llamada						
Mantener abastecido de servicios básicos e insumos al hospital para su normal funcionamiento.	Apoyo en la adquisición de bienes y servicios del hospital	No. De apoyos realizados/no. De apoyos programados	11	10	91%	Ing. Mario Haro	Falta el cumplimiento de la meta

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014

Cuadro No 19. UNIDAD: DEPARTAMENTO FINANCIERO – ADMINISTRACIÓN DE CAJA

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/ DENOMINADOR	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Recuperar los costos por atenciones médicas brindadas a los usuarios de la red pública integral de salud (IESS, ISSFA, ISSPOL, SOAT)	Realizar el Formulario Único de Reclamación de los Servicios de Salud y Pre factura, en base a la información de los expedientes, de pacientes por accidentes de tránsito, presentados por	N. de FUR y Pre facturas realizadas/ N. De FUR y Pre facturas esperadas.	12	11	92%	Ximena Cadena	Falta el cumplimiento de la meta

	Estadística.						
	Realizar el Archivo Plano, en base a la información de los expedientes, de pacientes asegurados al IESS, ISSPOL, ISSFA presentados por Estadística.	N. de archivos planos realizados/ N. De archivos planos esperados	11	11	100%	Ximena Cadena	
	Facturar los valores aprobados por las Auditorías Médicas, por concepto de atenciones médicas	N. de facturas emitidas/ N. De facturas esperadas.	4	4	100%	Ximena Cadena	

	brindadas.						
Recaudar dinero de la venta de especies valoradas del Área de Salud No 2 Colta	Receptar las especies valoradas provenientes del Distrito, recaudar y entregar el dinero por la venta de las mismas.	N. de ventas realizadas/ N. De ventas esperadas.	12	11	92%	Ximena Cadena	Falta el cumplimiento de la meta
Administrar el sistema informático integral de talento humano correspondiente al personal del hospital cantonal de Colta “ Dr. Publio Escobar “	Ingresar y actualizar los datos de los servidores del Hospital, referente a la información personal, familiar, académica, capacitación,	N. de servidores actualizados en el SIITH / N. De actualizaciones esperadas.	6	6	100%	Ximena Cadena	

evaluación, en base a los expedientes físicos y entrevistas personales. Realizar la desvinculación del personal saliente, vinculación del personal nuevo , y generar el enlace Puesto Servidor para cada uno de los servidores de la Institución.							
---	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014
Cuadro No 20. UNIDAD: DEPARTAMENTO DE TIC`s

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/DENOMINADOR	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Fortalecer la estructura organizacional del departamento de tecnologías de información y comunicación	Definir políticas de tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) a través del armado de procedimientos y normativas necesarios para el funcionamiento seguro y continuo de las mismas	Número de reglamento de seguridad informática realizados /número de reglamento de seguridad informática programados	2	2	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	

	Redefinir la estructura organizacional de la TIC's para mejorar la atención y cobertura de servicios informáticos del Área de Salud No 2 Colta.	Número de manuales realizados /número de manuales programados	3	3	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	
Mejoramiento de la infraestructura de tic	Verificación de suministros informáticos en los departamentos	Número de solicitudes realizadas /número de solicitudes programadas	6	5	83%	Ing. Norma Pilamunga. A.	Falta el cumplimiento de la meta
	Mejorar la infraestructura tecnológica del hospital	Número de puntos de red realizados /número de puntos de red programados	3	3	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	

Automatización de procesos	Desarrollar y poner en marcha sistemas de información para la automatización de los procesos del Área de Salud No 2 Colta.	Número de proyectos realizados /número de proyectos programados	2	2	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	
Atención a los procesos de tic	Velar por los recursos informáticos y servicios de red del MSP	Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas	4	4	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	
	Instalar el sistema Linux dando cumplimiento al acuerdo 1014	Número de instalaciones realizadas /número de instalaciones programados	4	4	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	

	Informar sobre las políticas de contraseñas - usuarios. Las contraseñas deberán ser cambiadas al menos una vez cada tres meses	Número de avisos por correos realizados /número de correos programados	12	11	92%	Ing. Norma Pilamunga. A.	Falta el cumplimiento de la meta
	Efectuar mantenimientos preventivos y correctivos una vez al año	Número de mantenimientos realizados/número de mantenimiento programados	12	11	92%	Ing. Norma Pilamunga. A.	Falta el cumplimiento de la meta
	Actualización del SGI informático	Número de SGI realizados / número de SGI programados	12	12	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	
	Mantener actualizado el catálogo de	Número de actualización realizadas /número	4	4	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	

	software (libre y licenciado),	de actualizaciones programadas					
	Elaborar informes, proyectos de equipamiento, cesión de derechos, políticas	Número de informes realizadas /número de informes programadas	12	12	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	
	Cumplir disposiciones MSP en cuanto a fondo de pantalla, páginas de inicio somosalud.gob.ec, bloqueo de páginas sociales, radios, videos	Número de restricciones realizadas /número de restricciones programadas	3	3	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	

Proporcionar soporte técnico	Nro. de soporte técnico realizados /nro. de soporte técnico programados	12	11	92%	Ing. Norma Pilamunga. A.	Falta el cumplimiento de la meta
Soporte cableado estructurado unidades del Área de Salud No 2 Colta.	Nro. de soporte cableado estructurado realizados /nro. de soporte cableado estructurado programados	4	4	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	
Asistir a reuniones técnicas los lunes	Nro. de reuniones realizadas /nro. de reuniones programadas	12	12	100%	Ing. Norma Pilamunga. A.	

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014
Cuadro No 21. UNIDAD: DEPARTAMENTO DE BODEGA

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Mantener actualizados los stock de bodega, para el control oportuno y eficiente	Verificar y entregar la existencia de medicamentos, dispositivos médicos, insumos ,suministros de oficina, material de aseo, formularios.	No. De registros realizados/no. De registros programados	12	11	92%	Ing. Marcela Navarrete	Falta el cumplimiento de la meta

<p>Verificar el ingreso a bodega con una revisión cualitativa y cuantitativa de los medicamentos e insumos</p>	<p>Realizar la recepción y almacenamiento de medicamentos, dispositivos médicos, insumos, suministros de oficina, material de aseo, formularios, activos, bienes de control.</p>	<p>No. De registros realizados/no. De registros programados</p>	<p>12</p>	<p>11</p>	<p>92%</p>	<p>Ing. Marcela Navarrete</p>	<p>Falta el cumplimiento de la meta</p>
<p>Cuidar y mantener las especificaciones técnicas con las cuales fueron fabricados los medicamentos y dispositivos médicos.</p>	<p>controlar y revisar los medicamentos y dispositivos médicos, verificando su estado, lote, fecha de caducidad</p>	<p>No. De registros realizados/no. De registros programados</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>100%</p>	<p>Ing. Marcela Navarrete</p>	

<p>Mantener abastecidos los diferentes departamentos del hospital</p>	<p>Entregar requisición de medicamentos, dispositivos médicos, insumos , suministros de oficina, material de aseo, formularios, activos, bienes de control, a los diferentes departamentos del hospital y de la Unidades Operativas del Área de Salud No 2 Colta.</p>	<p>No. De registros realizados/no. De registros programados</p>	<p>12</p>	<p>12</p>	<p>100%</p>	<p>Ing. Marcela Navarrete</p>	
---	---	---	-----------	-----------	-------------	-------------------------------	--

Entregar correctamente las Actas de ingresos y egresos de los bienes e insumos	Entregar la documentación para el sustento de Ingresos, Egresos de los medicamentos, dispositivos médicos, insumos , suministros de oficina, material de aseo, formularios, activos, bienes de control.	No. De registros realizados/no. De registros programados	12	11	92%	Ing. Marcela navarrete	Falta el cumplimiento de la meta
Mantener abastecidos los diferentes departamentos del hospital	Registrar medicamentos y dispositivos médicos provenientes de otras unidades de salud	No. De registros realizados/no. De registros programados	2	2	100%	Ing. Marcela Navarrete	

Verificar lo que se encuentra físicamente en bodega con el inventario	Realizar muestreos permanentes al inventario	No. De registros realizados/no. De registros programados	2	2	100%	Ing. Marcela Navarrete	
---	--	--	---	---	------	------------------------	--

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA

MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014

Cuadro No 22. UNIDAD: DEPARTAMENTO DE ADMISIONES

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Atender a todo los usuarios que se acercan al dpto. de estadística	Despachar las historias clínicas de manera ágil y oportuna.	Nº de historias despachadas Planificadas /Nº de historias despachadas programadas.	12	11	92%	Ing. Nelson Rea, Lcda. María Mullo	Falta el cumplimiento de la meta
	Archivar diariamente las Historias clínicas.	Nº de historias archivadas planificadas /Nº de historias archivadas programadas.	12	12	100%	Ing. Nelson Rea, Lcda. María Mullo	

Depurar historias clínicas del área pasiva	Dar de baja las Historias Clínicas de manera diaria, de acuerdo a las normativas institucionales.	N° de historias depuradas planificadas /N° de historias depuradas programados.	7	6	86%	Ing. Nelson Rea, Lcda. María Mullo	Falta el cumplimiento de la meta
Fortalecer el conocimientos en el buen manejo de las historias clínicas	Capacitaciones en los hospitales de tercer nivel u otros de mayor complejidad.	N° de capacitaciones planificadas/N° de capacitaciones programadas.	4	3	75%	Ing. Nelson Rea, Lcda. María Mullo	Falta el cumplimiento de la meta
Llevar datos estadísticos reales	Capacitar en el buen manejo de los datos hospitalarios.	N° de capacitaciones sobre el buen manejo de los datos hospitalarios planificadas /N° de capacitaciones sobre el buen manejo de los datos hospitalarios	5	4	80%	Ing. Nelson Rea, Lcda. María Mullo	Falta el cumplimiento de la meta

		programados.					
--	--	--------------	--	--	--	--	--

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA

MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014

Cuadro No 23. UNIDAD: DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/ DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Mantener un control adecuado y satisfactorio del departamento de nutrición	Retroalimentación al personal auxiliar de alimentación con los temas de manipulación de alimentos, eliminación de desechos cruzada, almacenamiento y técnicas culinarias	No. De capacitaciones realizadas/No. De capacitaciones programadas	3	3	100%	Dra. Verónica Cozar	

Seguimiento y monitoreo al almacenamiento y conservación de víveres frescos, secos y cárnicos	No. De monitoreos realizados/No. De monitoreos programados	4	4	100%	Dra. Verónica Cozar	
Planificación y seguimiento de los menús semanales de pacientes y personal	No. De registros realizados/No. De registros programados	48	47	98%	Dra. Verónica Cozar	Falta el cumplimiento de la meta
Reportar mensualmente el número de raciones servidas al personal y pacientes al departamento de estadística	No. De registros realizados/No. De registros programados	12	11	92%	Dra. Verónica Cozar	Falta el cumplimiento de la meta

Educación nutricional a mujeres parturientas del hospital Publio escobar sobre la importancia de la lactancia materna	No. De educación nutricional realizadas/No. Educación nutricional programados	120	120	100%	Dra. Verónica Cozar	
Elaborar guías semanales de pedidos de carnes, lácteos, víveres frescos	No. De guías realizadas/No. Guías programadas	48	47	98%	Dra. Verónica Cozar	Falta el cumplimiento de la meta
Elaborar horarios, control del personal y alimentación	No. De horarios realizados/No. Horarios programados	12	12	100%	Dra. Verónica Cozar	
Implementación de la estrategia agita tu mundo (implementación	No. De actividades realizadas/No actividades programados	3	3	100%	Dra. Verónica Cozar	

	del macetero ecológico, pausa activas, furtivoro)						
	Reportar mensualmente el SIVAN del hospital	No. De SIVAN realizados/No .SIVAN programados	12	11	92%	Dra. Verónica Cozar	Falta el cumplimiento de la meta
	Reportar mensualmente el RDDCA de nutrición	No. De RDDCA realizados/No. RDDCA programados	12	11	92%	Dra. Verónica Cozar	Falta el cumplimiento de la meta
	Asistir a reuniones técnicas del hospital	No. De reuniones asistidas/No .reuniones programados	36	35	97%	Dra. Verónica Cozar	Falta el cumplimiento de la meta

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014

Cuadro No 24. UNIDAD: DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Supervisar, monitorear y evaluar los procedimientos	Elaboración de la planificación anual de actividades	No. De POAS realizadas/No. De POAS programadas	1	1	100%	Lcda. María Parra.	
y actividades de Enfermería en los diferentes servicios del hospital con la finalidad de	Implementación de un sistema de registro de actividades de enfermería por servicios.	No. Registros implementados /No. De registros programados.	12	11	92%	Lcda. María Parra.	Falta el cumplimiento de la meta

brindar una atención integral de salud cumpliendo parámetros de calidad y cumplimiento de normas y protocolos establecidos por el MSP.	Elaboración de informes de rendimiento del personal de enfermería	No. Informes elaborados /No. De informes programados.	6	6	100%	Lcda. María Parra.	
	Capacitaciones dirigidas al personal de enfermería.	No. Capacitaciones elaborados /no. De capacitaciones programados.	4	4	100%	Lcda. María Parra.	
	Evaluación dirigido al personal de enfermería.	No. De evaluaciones realizados/No. De evaluaciones programadas.	11	10	91%	Lcda. María Parra.	Falta el cumplimiento de la meta
	Elaboración de cuadros de rotación de enfermería	No. De cuadros realizados/No. De cuadros programadas.	12	11	92%	Lcda. María Parra.	Falta el cumplimiento de la meta

Elaboración de informes de horas extras y suplementarias del personal auxiliar de Enfermería.	No. Informes elaborados /No. De informes programados.	12	12	100%	Lcda. María Parra.	
Reuniones de análisis técnicas y de comité	No. Reuniones técnicas asistidas /No. De reuniones técnicas programadas.	36	34	94%	Lcda. María Parra.	Falta el cumplimiento de la meta
Procedimientos de enfermería en los servicios.	No. De procedimientos realizados /No. De procedimientos programados.	240	230	96%	Lcda. María Parra.	Falta el cumplimiento de la meta

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 02 COLTA

MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014

Cuadro No 25. UNIDAD: DEPARTAMENTO DE FARMACIA

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL ACUMULADA	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Aplicar las Buenas Prácticas de Almacenamiento de medicamentos, insumos, dispositivos y reactivos, para su conservación físico, químico, microbiológica,	Verificar por muestreo el cumplimiento de la prescripción de acuerdo al Listado de Medicamentos Esenciales	No. De prescripciones realizadas/No. De prescripciones programadas	12	11	92%	Dra. Myriam Herrera	Falta el cumplimiento de la meta
	Verificar por muestreo el cumplimiento de la prescripción de acuerdo a los	No. De prescripciones realizados/No. De prescripciones programados	12	12	100%	Dra. Myriam Herrera	

y protección durante su período de vida útil y garantizar su adecuada distribución a los diferentes servicios de hospitalización y pacientes ambulatorios.	Protocolos Terapéuticos						
	Verificar el cumplimiento en la prescripción de medicamentos que están dentro de CNMB	No. De prescripciones realizadas/No. De prescripciones programados	12	12	100%	Dra. Myriam Herrera	
	Verificar el cumplimiento del uso y manejo de stocks máximos y mínimos en la Farmacia y Hospital	No. De verificaciones realizadas/No. De verificaciones programados	12	12	100%	Dra. Myriam Herrera	
	Dar seguimiento al registro correcto de la receta médica enfocado en el uso del CIE 10	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados	12	11	92%	Dra. Myriam Herrera	Falta el cumplimiento de la meta

	Verificar la concordancia de información entre la receta médica y la historia clínica	No. De verificaciones realizados/No. De verificaciones programados	12	12	100%	Dra. Myriam Herrera	
	Verificar las fechas de vencimiento de medicamentos en la Farmacia, conforme lo establece la Ley Orgánica de Salud, en coordinación con los responsables de la distribución de medicamentos de los servicios clínicos quirúrgicos y ambulatorios	No. De verificaciones realizados/No. De verificaciones programados	12	11	92%	Dra. Myriam Herrera	Falta el cumplimiento de la meta

	Controlar la aplicación de las normas de almacenamiento de acuerdo a la Guía para Recepción y Almacenamiento de medicamentos, insumos, y dispositivos	No. De controles realizados/No. De controles programados	12	11	92%	Dra. Myriam Herrera	Falta el cumplimiento de la meta
	Participar en el comité de desechos hospitalarios	No. De participaciones realizadas/No. De participaciones programados	11	11	100%	Dra. Myriam Herrera	
	Participar en el comité de docencia	No. De participaciones realizadas/No. De participaciones programados	11	11	100%	Dra. Myriam Herrera	

Participar en el Comité Farmacológico para la elaboración del Listado de Medicamentos y Dispositivos Médicos del Área de Salud No 2 Colta	No. De participaciones realizadas/No. De participaciones programados	3	3	100%	Dra. Myriam Herrera	
--	--	---	---	------	------------------------	--

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

ÁREA DE SALUD No 2 COLTA
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DEL AÑO 2014

Cuadro No 26. UNIDAD: DEPARTAMENTO DE LABORATORIO

OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES CLAVES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS	INDICADOR ANUAL (MÉTODO DE CALCULO: NUMERADOR/ DENOMINADOR)	META ANUAL PROGRAMADA (DENOMINADOR)	META ANUAL EJECUTADA (NUMERADOR)	% DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Proporcionar servicios de calidad que sirvan de apoyo para el diagnóstico médico, de acuerdo a nuestra capacidad operativa siendo un hospital	Realizar exámenes de biometrías hemáticas completas y grupos sanguíneos	exámenes de biometrías hemáticas completas y grupos sanguíneos realizadas/ exámenes de biometrías hemáticas completas y grupos sanguíneos programadas	1200	1450	83%	Lic. Paul Velásquez H.	Falta el cumplimiento de la meta
	Realizar exámenes de secreciones	exámenes de secreciones vaginales, GRAM,	2100	2250	93%	Lic. Paul Velásquez H.	Falta el cumplimiento de la meta

básico contando con atención personalizada de profesionales especializados en el área del laboratorio clínico con una amplia experiencia, para la entrega exitosa e inmediata de los resultados de forma confiable.	vaginales, GRAM, WRIGTH, tinciones en general	WRIGTH, tinciones en general realizadas/ exámenes de secreciones vaginales, GRAM, WRIGTH, tinciones en general programadas					
	Realizar exámenes de diferentes perfiles sanguíneos	exámenes de diferentes perfiles sanguíneos realizados/exámenes de diferentes perfiles sanguíneos programados	1120	1120	100%	Lic. Paul Velásquez H.	
	Realizar exámenes de coproparasitarios, coprológicos, PMN, sangre oculta.	exámenes de coproparasitarios, coprológicos, PMN, sangre oculta realizados/exámenes de coproparasitarios,	3500	3500	100%	Lic. Paul Velásquez H.	

		coprológicos, PMN sangre oculta programados					
	Realizar exámenes de elemental microscópico de orina y GRAM.	exámenes de elemental microscópico de orina y GRAM realizados/exámenes de elemental microscópico de orina y GRAM programados	1760	1790	98%	Lic. Paul Velásquez H.	Falta el cumplimiento de la meta
	Realizar exámenes de serología, VIH, aglutinaciones febriles, tiempos de coagulación,	exámenes de serología, VIH, aglutinaciones febriles, tiempos de coagulación realizados/exámenes de serología, VIH, aglutinaciones febriles, tiempos de	750	750	100%	Lic. Paul Velásquez H.	

		coagulación programados					
	Frotis, tinción y lectura de placas para investigar bacilo de KOCH	Frotis, tinción y lectura de placas para investigar bacilo de KOCH realizadas/frotis, tinción y lectura de placas para investigar bacilo de KOCH programadas	775	780	99%	Lic. Paul Velásquez H.	Falta el cumplimiento de la meta
	Realizar consolidación de datos de laboratorio	consolidación de datos de laboratorio realizadas/consolidación de datos de laboratorio programadas	12	12	100%	Lic. Paul Velásquez H.	

	Realizar reuniones de los comités de docencia y desechos	reuniones de los comités de docencia y desechos realizados/reuniones de los comités de docencia y desechos programados	22	24	92%	Lic. Paul Velásquez H.	Falta el cumplimiento de la meta
--	--	--	----	----	-----	------------------------	----------------------------------

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

5.6. Cuadro No 27 Estrategias y Planes de acción

ÁREA DE SALUD No 2 COLTA
MATRIZ DE ESTRATEGIAS EN BASE AL DAFO

Factores internos Factores Externos	FORTALEZAS	DEBILIDADES	ESTRATEGIAS
	<p>F1: Mejora en atención al usuario</p> <p>F2: Mejor cobertura en prevención y curación a nivel zonal</p> <p>F3: Estructura organizacional</p> <p>F4: Aplicación del modelo de atención integral de salud con enfoque intercultural de</p>	<p>D1: Demora en los procesos técnicos y administrativos</p> <p>D2: Limitada comunicación interna</p> <p>D3: Prolongados tiempos de espera en la atención al usuario</p> <p>D4: Personal técnico y administrativo insuficiente</p>	<p>F101: Brindar una atención de calidad para que todos tengan acceso al Sistema de Salud por el primer nivel sin discriminación alguna.</p> <p>F2F502: Obtener mayor asignación presupuestario para generar una mejor cobertura en prevención y curación a través de un servicio de salud gratuita a toda el Área de Salud No 2 Colta.</p> <p>F303: Crear partidas presupuestarias para tener una Estructura Organizacional bien definida y que el talento humano del Área de Salud No 2 Colta pueda tener estabilidad para dar continuidad y mejora a los procesos.</p>

	<p>género y generacional</p> <p>F5: Servicios de salud gratuitos</p> <p>F6: Personal capacitado multidisciplinario</p>	<p>D5: Carencia de planificación estratégica en el área</p> <p>D6: Infraestructura física y tecnológica poco funcional</p> <p>D7: Limitado presupuesto para capacitación</p>	<p>F6O4: Realizar un programa de capacitación anual para que el personal que labora en el Área de Salud No 2 Colta sea altamente competitivo y este actualizado.</p>
OPORTUNIDADES	<p>O1: Acceso al Sistema de salud por el primer nivel</p> <p>O2: Priorización de la asignación presupuestaria al sector salud</p> <p>O3: Estructuración a la red pública de salud</p> <p>Creación de partidas para talento humano</p> <p>Plan Nacional de</p>		<p>D1A1D3: Establecer el Manual de funciones que deben cumplir cada uno de los funcionarios para optimizar los procesos técnicos y administrativos para que exista una mayor confianza en las Instituciones del Sector Público y menor tiempo de espera en la atención al usuario.</p> <p>D4A2: Generar estabilidad laboral y Contratar a más personal Administrativo y técnico para que puedan atender a los usuarios a tiempo y con calidad.</p> <p>D5A3D2: Realizar la Planificación estratégica basada en el BSC para una toma de decisiones a tiempo y así generar una fuente de ingresos presupuestarios fijos para atender a los usuarios internos con servicios de calidad y</p>

	<p>Desarrollo</p> <p>O4: Programas de capacitación a servidores públicos</p>		<p>a tiempo, y con esto mejorar la comunicación interna de la Institución.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>A1: Bajo nivel de confianza en entidades Públicas</p> <p>A2: Inseguridad Laboral</p> <p>A3: Inestabilidad de las fuentes de ingresos</p> <p>A4: Inseguridad Social</p> <p>A5: Cambio de políticas de Gobierno</p> <p>A6: Fortalecimiento del sector de la salud privado</p>		<p>D6D7A6A4A5: Fortalecer la infraestructura física y tecnológica y el presupuesto de capacitaciones para que el sector privado no sea la competencia en salud ya que este es un derecho y un servicio que tenemos todos los seres humano de manera gratuita, y de esta manera estar preparados ante la Inseguridad Social y los cambios de políticas de gobierno.</p>

ELABORADO POR: MAYRA RODRÍGUEZ A.

5.7. MAPA ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE SALUD No 2 COLTA Figura No 2

ESTRATEGIAS	VALORES
✓ Contar con un Sistema de Información confiable	<ul style="list-style-type: none"> ✓ RESPETO ✓ INCLUSIÓN ✓ VOCACIÓN DE SERVICIO ✓ COMPROMISO ✓ INTEGRIDAD ✓ SERVICIO ✓ HUMANISMO
✓ POA Anual	
✓ Análisis de Indicadores y toma de decisiones	
✓ Sistema de Capacitación continua	
✓ Elaboración de procesos atención hospitalaria	
✓ Manejo eficiente y oportuno de los recursos	
✓ Fortalecer la atención de los usuarios externos e internos	

VISIÓN: Brindar una atención integral e integrada con calidad, calidez, universal y dentro de un marco de equidad y solidaridad en las especialidades básicas a toda la población de los cantones que conforman el Área de Salud No 2 Colta que acuden a utilizar nuestros servicios, que los recursos humanos estén bien capacitados y que se trabaje en equipo respetando la interculturalidad y valores religiosos de los usuarios, ofreciendo servicios integrales con equipos debidamente equipados, ambientes físicos agradables y que cada una de las personas asuman con responsabilidad su función fortaleciendo la actitud de respeto y cambio entre los usuarios internos y externos, constituyendo así una buena imagen institucional y con un sistema de salud organizado.

POLÍTICAS
✓ Evaluación de acuerdo a competencias
✓ Fortalecimiento en la Investigación
✓ Nuevo modelo de atención

Se fortalece la investigación, se cumple con el POA 2014, Implementar trabajo en equipo



Talento Humano adecuado, capacitado, con funciones de acuerdo al perfil y a los procesos a desempeñarse, se de cumplimiento a la Planificación Estratégica basada en el BSC, se ejecute evaluación y capacitación permanente de acuerdo al desempeño.

Socializar e implementar el Plan Estratégico basado en el BSC , administración en base a los procesos, elaborar un sistema de capacitación, disponer de manual de normas y políticas Institucionales actualizado.

MISIÓN: Atender a toda la población de los cantones que conforman el Área de Salud No 2 Colta, a través de la atención con toda su cartera de servicios que brindan todas las unidades operativas ofreciendo atención ambulatoria, emergente y de internación con calidad y talento humano capacitado, garantizando un tratamiento eficaz y eficiente.

5.8. Evaluación Acciones y Estrategias:

Los Planes de Acciones y las Estrategias establecidas en el Cuadro de Mando Integral o BSC han sido evaluadas por el nivel de cumplimiento de las metas establecidas para el año en donde en algunos casos no se han llegado a cumplir el 100% por lo que se debe hacer un análisis profundo del porque no se han logrado cumplir las acciones establecidas si son por falta de ejecución de las actividades por los funcionarios por lo que se debe medir el nivel de desempeño alcanzado, por falta de gestión, presupuesto, etc, para tomar acciones correctivas a tiempo reforzando todas las estrategias realizando un análisis y reestructuración de las estrategias que están fallando.

Con la evaluación se determinará si se han cumplido o no los indicadores, se puede alertar a la autoridad máxima a la toma de correctivos necesarios para que se den soluciones a tiempo por lo que la evaluación debe ser continua y no al final del camino para corregir las desviaciones pertinentes.

Como podemos darnos cuenta antes de la aplicación de la Planificación Estratégica las estadísticas mostraban que los usuarios se encontraban insatisfechos tanto internos como externos por no tener bien definido actividades y funciones a desarrollar ni tener establecida la Visión de a dónde quieren llegar luego del cumplimiento de todos los objetivos no tenían un camino claro a seguir por eso en la actualidad con la aplicación de este modelo la situación de la Institución ha mejorado recalando que todavía hay inconsistencias e inconformidades pequeñas que son solucionables con el análisis evaluación y control del trabajo permanente para tomar correcciones o fortalecer las estrategias establecidas.

La Evaluación de los usuarios internos se dio en base a las metas establecidas por las actividades y funciones establecidas de acuerdo al manual de funciones del MSP por lo que los resultados obtenidos son en base a las evaluaciones de los indicadores establecidos, a continuación se presenta un resumen de los datos finales obtenidos:

- Proceso Gobernante
- Proceso Agregadores de valor
- Proceso Habilitantes de apoyo

ÁREA DE SALUD No 2 COLTA

Cuadro No 28. INFORME DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Período de

Desde : El 1 de Enero al 31 de

Evaluación: 2014

Diciembre del 2014

Fecha : 31 de Diciembre del 2014

APELLIDOS	NOMBRES	CEDULA DE IDENTIDAD	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CALIFICACIÓN TOTAL (%)	ESCALA DE CALIFICACIÓN
Rojas Capito	Arnulfo Efraín	0602737017	Inspector sanitario	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Bagua Mendoza	Pedro	1704749751	Asistente de admisiones	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Orna Duchicela	Galo Alfredo	0601118722	Médico Tratante	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Inca Rea	Mónica Patricia	0603240565	Medica Ginecóloga	92%	Excelente: supera los objetivos y metas

					programadas
Pucuna Obando	Alberto	0601419328	Medico trata - emergencia	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Quisiguiña Quispe	Flavio Arturo	0601013790	Odontólogo General	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Velásquez Huilcapi	Víctor Paul	0603409863	Laboratorista	92%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Galarza Tonato	Marcia Azucena	1714409628	Médica pediatra	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Tasambay López	Irene del Pilar	0603241019	Médico general	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Banderas Garrido	Marco Patricio	0601541618	Médico residente	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Pancho Chanalata	Mayra Patricia	0603938747	Médico residente	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas

					programadas
Paca Ajitimbay	María Carmen	0601923899	Médico residente	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Pilco Vilema	Ana Pilar	0603273616	Médico residente	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Pazmiño Páez	Fernando Israel	1803661196	Médico residente	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Rea Rea	Nelson Steve	0201928371	Estadístico	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Rodríguez Arias	Mayra Paola	0603314170	Analista de talento Humano (e)	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Rodríguez Arias	Mayra Paola	0603314170	Analista de Contabilidad	93%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Muñoz Pumagualle	Nancy Raquel	0602314825	Estadística	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas

					programadas
Velasco Romero	Nancy Patricia	0603453945	Secretaria	93%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Velasco Romero	Nancy Patricia	0603453945	Servicios institucionales (e)	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Pilamunga Agualongo	Norma Piedad	0201454683	Analista de soporte técnico	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Cozar Andino	Verónica Alexandra	1400440051	Nutricionista	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Gavilanes Tamayo	Tania del Rocío	0602275059	Analista de Presupuesto y Nómina	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Herrera Becerra	Myriam del Rocío	0601969397	Química Farmacéutica	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Villagómez Enríquez	Cumandá Magdalena	0101051936	Epidemióloga	93%	Excelente: supera los objetivos y metas

					programadas
Parra Chávez	María Cecilia	0603146242	Enfermera	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Navarrete Bonilla	Marcela Alexandra	0602631830	Guardalmacén	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Guacho Caiza	Víctor Marcelo	0602765422	Tutor docente TAPS	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Cadena García	Ximena Lucia	1102992730	Administradora de Caja	93%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Haro Granda	Mario Fernando	0603990938	Activos fijos	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Mullo Guapi	María Rosario	0602708737	Auxiliar de Servicios	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Cazho Yupa	María Eva	0302015763	Enfermera	87%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas

					programadas
Ñamo Gualoto	Norma Manuela	0603150160	Enfermera	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Tenemasa Malán	María Inés	0603257437	Promotor de Salud	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Chicaiza Yumaglla	Luis Mauricio	0603163882	Promotor de Salud	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Cantos Herrera	Johana Paola	0603900101	Médico Rural	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Granda Aldas	Rosa Elizabeth	0602686040	Obstetríz 8HD	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Santillán Freire	Nelly Susana	1703645281	Médico General	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Cargua Logroño	Daniel Marcelo	0604349233	Psicólogo Clínico	92%	Excelente: supera los objetivos y metas

					programadas
Inca Inca	Gladys Natali	0604142950	Médico Rural	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Pesantez Mochas	Edwin Fernando	0105202360	Médico Rural	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Lojano Méndez	Miriam Alexandra	0104636691	Médico Rural	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Pallasco Rivera	Wilma Beatriz	0502669476	Médico General	93%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Quizhpe Vaca	Giuliana Aracely	0603708116	Médico Rural	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Rúales Dávalos	Andrea Catalina	0603959925	Médico Rural	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Robles Romero	Daniela Estefanía	0104757562	Médico Rural	92%	Excelente: supera los objetivos y metas

					programadas
Tapia Vera	Mayra Victoria	0105481055	Médico Rural	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Bonilla Yanza	Verónica Elizabeth	0105276778	Médico General	94%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Romero García	Alexandra Paola	0202006813	Médico Rural	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Agila Montiel	Ana Elizabeth	1722281332	Médico Rural	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Huebla Bucay	Mayra Alexandra	0604381335	Médico Rural	92%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Cargua Pilco	Jesica Monserrat	0604398461	Médico Rural	91%	Excelente: supera los objetivos y metas programadas
Vizuite Negrete	Marco Fernando	0601813314	Odontólogo 8 HD	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas

					programadas
Pancho Cruz	Silvana del Rocío	0602584468	Odontólogo 8 HD	85%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Romero López	Sonia Patricia	0602527632	Odontólogo 8 HD	90%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Múyansela Sánchez	Nelly María	0602931727	Odontólogo 8 HD	86%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Cifuentes Chuquimarca	Luis Alberto	0600787634	Odontólogo 8 HD	85%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Oña Mendoza	Rosario del Pilar	0601496078	Odontólogo 8 HD	89%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Manya Monar	Sonia Paulina	0603413303	Odontólogo Rural	88%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Silva Jara	Valeria Viviana	0603528993	Odontólogo Rural	87%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas

					programadas
Báez Ortiz	Andrés Francisco	0603885690	Odontólogo Rural	86%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas
Espinoza Cadena	Marcia Cecilia	0601195878	Odontólogo 8 HD	89%	Muy bueno: cumple los objetivos y metas programadas

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

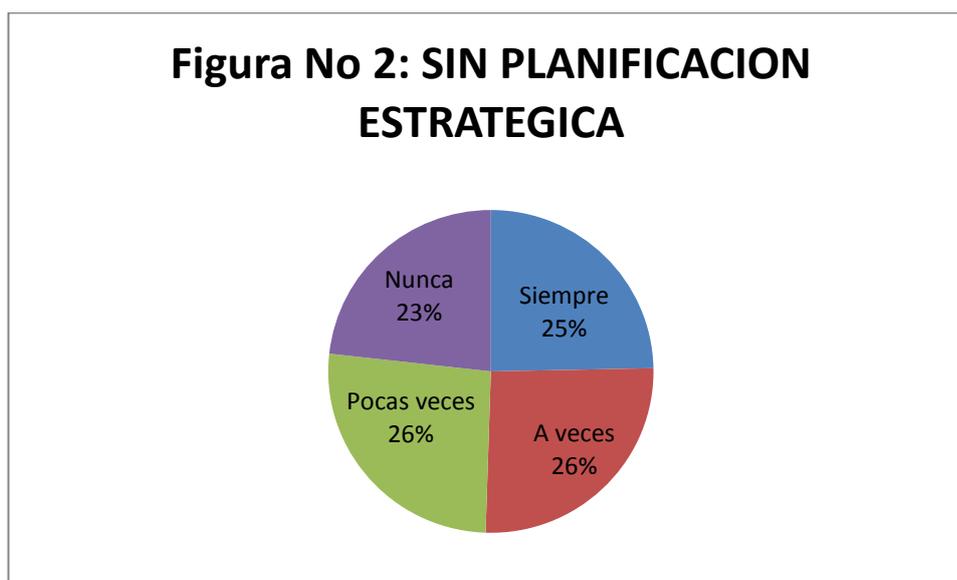
También se volvió aplicar la ficha de observación a los Usuarios Internos y las encuestas a los usuarios externos obteniendo los siguientes resultados, con esto se puede justificar la aplicación de esta guía por el nivel de satisfacción de los clientes.

Cuadro No 29. Resultados realizados encuestas Usuarios Internos

	Siempre	%	A veces	%	Pocas veces	%	Nunca	%
Sin guía	411	25%	430	26%	437	26%	387	23%
Con guía	659	39%	433	26%	330	20%	243	15%

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

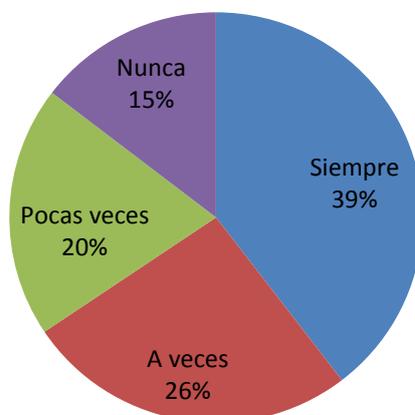
Fuente: Ficha de Observación antes y después



Fuente: Cuadro No 29

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

**Figura No 3: CON PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA**



Fuente: Cuadro No 29

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

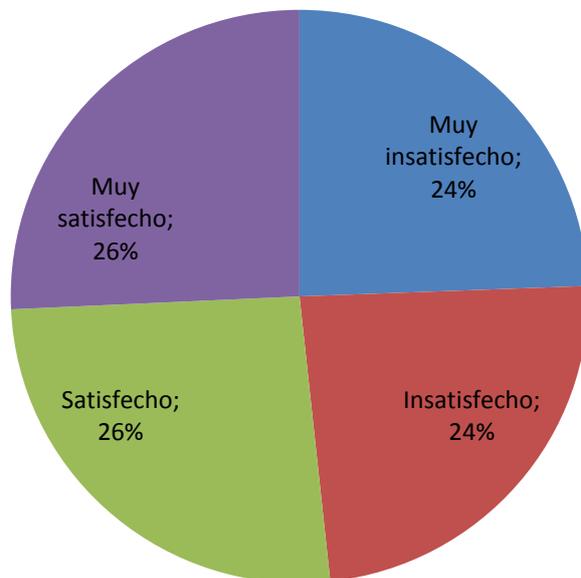
Cuadro No 30. Resultados realizados encuestas Usuarios Externos

	Muy insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	Muy satisfecho	%
Con guía	939	14%	1166	17%	2336	35%	2255	34%
Sin guía	1635	24%	1599	24%	1740	26%	1722	26%
Total	2574		2765		4076		3977	

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

Fuente: Encuesta antes y después

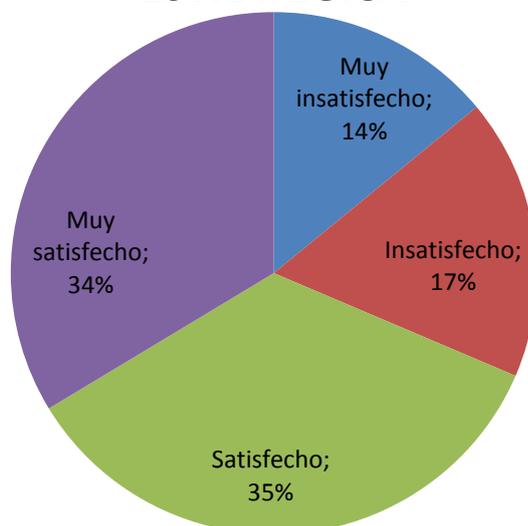
Figura No 4: SIN PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: Cuadro No. 30

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

Figura No 5: CON PLANIFICACION ESTRATEGICA



Fuente: Cuadro No 30

Elaborado por: Mayra Rodríguez A.

