**INTRODUCCIÓN**

El presente informe tiene como fin exponer los resultados consolidados del seguimiento y monitoreo realizado al cumplimiento de las actividades Programadas para año 2017 del Plan Operativo Anual (POA), el cual se convierte en una herramienta fundamental que permite dar cumplimiento a las metas planteadas en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020.

El Plan Operativo Anual es un instrumento que sirve de ruta a seguir por las diferentes áreas del Programa de Medicamento Central Logística de Apoyo, para generar compromiso y calidad de cada una de las áreas de PROMESE/CAL.

**EJECUCIÒN PLAN OPERATIVO DE PROMESE/CAL**

El Plan Operativo Anual (POA) 2017, finalizo con una ejecución promedio total de 80% el aporte porcentual por eje se presenta en la tabla debajo y los resultados de ejecución por áreas funcionales en una tabla separada, esto debido a que el Plan Operativo Anual contiene unas tareas de fortalecimiento institucional.

**Tabla 1: Ejecución plan Operativo por Ejes Estratégicos**

|  |  |
| --- | --- |
| Ejes Estratégicos | % cumplimiento |
| Fortalecimiento de la Cadena de Suministro | 80% |
| Fortalecimiento Institucional | 82% |
| Fortalecimiento de la Transparencia y Rendición de Cuentas | 89% |
| Liderazgo de Alianza | 87% |
| Cumplimiento PROMESE/CAL | 84.5% |

**PLAN OPERATIVO ANUAL.**

En nuestro plan, se muestra la gestión operativa correspondiente a cada área que integra la institución. El objetivo determinado para cada Dirección/ Departamento ha servido para alinear al personal que compone cada unidad de PROMESE/CAL.

Después de definido los ejes estratégicos y los objetivos estratégicos, en este mismo orden se establecen los objetivos institucionales que nos ayudaran a medir las gestiones operativas de cada área, así como el curso de la estrategia, facilitando también el seguimiento y avance del cumplimiento de los objetivos.

**Resultados de la ejecución del Plan Operativo Anual.**

El Plan Operativo Anual 2017, finalizo con una ejecución total de todas las dirección y departamento con **83**%.

**Resultado por área Funcionales.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Área | Prod | % Cumplimiento anual |
| Dirección de Planificación y Desarrollo | 17 | 88% |
| Dirección Recursos Humanos | 7 | 77% |
| Departamento Financiero | 5 | 83% |
| Departamento de Compras | 4 | 81% |
| Departamento Ingeniería E Infraestructura | 4 | 72% |
| Departamento Administrativo | 4 | 87% |
| Dirección de Operaciones | 6 | 78% |
| Dirección de jurídico | 5 | 98% |
| Dirección de Farmacias de Pueblo | 4 | 90% |
| Dirección de trámite y servicios | 6 | 82% |
| Departamento Bienestar Social | 4 | 78% |
| Departamento TIC | 3 | 70% |
| Departamento comunicación | 3 | 80% |
| Departamento OAI | 3 | 97% |
| Departamento Control de Calidad | 4 | 69% |

|  |  |
| --- | --- |
| Área | %Cumplimiento anual |
| Dirección de Planificación y Desarrollo | 88% |
| Identificar lugares más vulnerables y carentes de F/P, para determinar la factibilidad de la habilitación mediante la elaboración del estudio de brecha. | 100% |
| Apoyar a la planificación de los insumos requeridos por los clientes | 100% |
| Elaboración del Plan Anual de Compras de Misceláneos | 100% |
| Implementación Auditorias de Calidad de procesos | 0% |
| Garantizar las acciones que permitan el cumplimiento de los requisitos para lograr la Certificación del Sistema por la Normativa ISO 9001: 2015 | 0% |
| Mantener el sistema de documentación y actualización de procesos. (mejoras continua de procesos) | 14.41% |
| Continuidad al autodiagnóstico CAF | 100% |
| Continuidad a la Carta Compromiso al Ciudadano | 85% |
| Realizar benchmarking para reforzar nuestros procesos | 0% |
| Elaboración de propuestas de políticas de sostenibilidad, así como iniciativas de impacto socioeconómico que involucre la comunidad a fin de contribuir dentro de lo posible en mejorar sus condiciones de vida | 0% |
| Desarrollo e implementación de iniciativas de políticas y acciones de desarrollo sostenible | 0% |
| Elaborar Plan de trabajo que incluyan los procedimientos orientados a implementar adecuadamente el Sistema de Control Interno y la conformación del Comité de Sistema de Control Interno | 100% |
| Implementar el SCI a nivel institucional y a nivel de procesos | 70% |
| Evaluación y monitoreo de los avances logrados y las limitaciones encontradas en el proceso de implementación como parte de la autoevaluación. | 100% |
| Ejecución y seguimiento al Plan Estratégico Institucional | 100% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |

|  |  |
| --- | --- |
| Dirección de Recursos Humanos | 77% |
| Conformación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo | 100% |
| Implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) | 24% |
| Garantizar la eficiencia y la eficacia de los procesos de gestión del talento humano de la institución, velando que este cumpla con las competencias requeridas para el puesto. | 85% |
| Garantizar la oportunidad y fiabilidad de la información ingresada a los sistemas implantados por el MAP. | 97% |
| Garantizar un clima organizacional de desarrollo y satisfacción del talento humano. | 84% |
| Implementar la mejora continua en las acciones que contribuyan con el compromiso e identificación de los colaboradores con la institución | 75% |

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento Financiero | 83% |
| Velar por la ejecución presupuestaria acorde a la asignación de recursos financieros aprobada por el Estado, mediante el registro sistemático y oportuno de las transacciones de manera fiable para la toma de decisiones. | 87.27% |
| Actualización y monitoreo de los registros contables | 75% |
| Dar seguimiento a la implementación de las Normas de Control Interno. | 100% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento de Compras | 78% |
| Velar por el cumplimiento del plan de entrega de los productos solicitados de manera oportuna ajustado a lo requerido. | 80% |
| Garantizar que los productos solicitados cuenten con especificaciones técnicas y los criterios de evaluación que garanticen su calidad durante el proceso de adquisición. | 67% |
| Garantizar ejecución del plan anual de compras | 95% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento de Ingeniería e Infraestructura | 70% |
| Ejecución y optimización del plan de mantenimiento y acondicionamiento para la Sede Central, Almacenes y Farmacias del Pueblo a fin de disminuir las reparaciones de urgencia y el plazo de respuesta. | 73% |
| Gestionar la implementación de un sistema de monitoreo que permita el seguimiento a la habilitación de las Farmacias del Pueblo. | 65% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |
| Ampliación Programada de la Red de Farmacias del Pueblo | 70% |

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento Administrativo | 87% |
| Garantizar la efectiva administración de la flota vehicular para aumentar productividad y reducir costos. | 98% |
| Crear una cultura de manejo a la defensiva con la finalidad de lograr la reducción de accidentes. | 80% |
| Gestionar la adquisición de nuevas unidades vehiculares apegado a las normativas vigentes | 100% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |

|  |  |
| --- | --- |
| Dirección Jurídico | 98% |
| Velar por cumplimiento de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones | 92% |
| Mantener actualizada la base de datos digital de las normativas vinculantes a la institución. | 100% |
| Velar por el cumplimiento de la normativa institucional. | 100% |
| Velar por el funcionamiento del Comité de Ética. | 100% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 100% |

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento de Comunicaciones | 80% |
| Desarrollar e implementar estrategias que permitan optimizar la comunicación, externa e interna institucional | 80% |
| Implementar acciones y estrategias para fortalecer la marca y reputación institucionales | 80% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 0% |

|  |  |
| --- | --- |
| Dirección Tramite y Servicios | 82% |
| Dar respuesta oportuna a los requerimientos de nuestros clientes | 89.74% |
| Implementar un sistema de gestión de relaciones con clientes | 89% |
| Atención a quejas y reclamos de ciudadanos y clientes | 92% |
| Promover entre los colaboradores, el trato profesional a los clientes y usuarios | 70% |
| Seguimiento y respuesta a retroalimentación de los clientes/usuarios | 80% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento de Bienestar Social | 78 % |
| Garantizar el apoyo a los programas sociales hasta completar su transición al Órgano Rector. | 45% |
| Garantizar la disponibilidad de los medicamentos e insumos requeridos por los programas sociales para satisfacer las necesidades de los grupos más vulnerables de la población. | 98% |
| Satisfacer la demanda de donaciones medicamentos e insumos hospitalarios solicitados por las entidades sin fines de lucro | 99% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |

|  |  |
| --- | --- |
| Dirección Farmacias del Pueblo | 89.5% |
| Implementar las buenas prácticas de almacenamiento y de dispensación farmacéutica. | 88% |
| Establecer mecanismos que permitan aumentar la eficiencia de la gestión de las Farmacias del Pueblo. | 90% |
| Realizar estimación de demanda de la red de Farmacias del Pueblo | 100% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 80% |

|  |  |
| --- | --- |
| Dirección Operaciones y Logísticas | 78% |
| Mejorar el manejo de almacén, ajustados a las buenas prácticas de almacenamiento. | 90% |
| Gestionar que los almacenes de la nueva sede central y Santiago funcionen en toda su capacidad operativa para garantizar la disponibilidad de los productos y satisfacer la demanda de los clientes. | 80% |
| Mejorar los procesos de distribución ajustados a las buenas prácticas de distribución | 79% |
| Optimizar las rutas de distribución | 70% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |
| Departamento OAI | 97% |
| Mantener actualizado el Subportal de Transparencia | 100% |
| Satisfacer las solicitudes de información en los plazos establecidos según normativas legales vigentes. | 100% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 90% |

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento TIC | 70% |
| Actualizar la infraestructura de tecnología de la información y comunicación acorde a las necesidades operativas de la institución | 60% |
| Instrumentar un modelo de gestión TIC basados en los estándares, normas y procesos para alcanzar un nivel de excelencias TIC. | 80% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 70% |

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento Vigilancias y Control de Calidad. | 69% |
| Evaluación de la calidad post-comercialización de los Medicamentos, Reactivos de Laboratorio e Insumos Médicos. | 99% |
| Disminuir el tiempo de respuesta de los productos conformes y no-conformes a los almacenes de cuarentena. | 91% |
| Instalación y puesta en operaciones del laboratorio en instalaciones de Promese/Cal. | 10% |
| Documentación de los procesos internos mediante el sistema de gestión de calidad. | 76% |