



GOBIERNO DE PUERTO RICO  
Administración de Seguros de Salud



## Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico

### Plan Estratégico 2017-2020

#### Misión

Negociar, implantar y administrar un modelo de servicios de salud que ofrezca acceso con tecnología de vanguardia, enfocado en la promoción, prevención y protección de la salud de forma fiscalmente sostenible para Puerto Rico, incluyendo la participación de todo el sector de salud.

#### Visión

Administrar y fiscalizar que los servicios sean de calidad y accesibles centrado en el beneficiario.

#### Valores

*Transparencia*  
*Excelencia*  
*Integridad*  
*Empatía*  
*Justicia Social*  
*Inclusivo*

#### Base Legal:

La Administración de Seguros de Salud (en adelante, la ASES) emite este procedimiento en virtud de la Ley 72 de 7 de septiembre de 1993, según enmendada, (Ley de la Administración de Seguros de Salud) 24 LPRA 7001 et seq. (en adelante, Ley 72), del Reglamento General de la ASES 5252 del 19 de junio de 1995 y de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada (Ley de Procedimientos Administrativo Uniforme) 3 LPRA 2101, et seq. (en adelante, LPAU).

**Sra. Yolanda García Lugo**  
Directora Ejecutiva Interina

Fecha

Plan Estratégico 2017-2020

Agencia: **Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico**

**1. Meta Estratégica:** Diseñar e implementar un sistema de seguros de salud bajo una sola región, de forma asequible, que promueva la libre selección y la maximización de los recursos disponibles.

**1.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Llevar a cabo un proceso competitivo y transparente para la contratación de entidades que administren la cubierta de servicios a través de Plan VITAL.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
1.1.1. Desarrollar y publicar la solicitud de propuestas competitiva (Request for Proposals o RFP).	Oficina Ejecutiva, Depto. Legal	11/2017	02/2018		Ley 72		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere contratar a una entidad con el peritaje necesario (Mercer) y añadir tiempo suficiente en los contratos de Milliman, los consultores clínicos y aquellos que dan asistencia técnica en ASSES.</li> </ul>
1.1.2. Recibir, evaluar y seleccionar las propuestas ganadoras con el aval de la Junta de Directores de ASSES.	Depto. Legal, Equipos de Evaluación de Propuestas, Oficina Ejecutiva	03/2018	05/2018				<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere establecer equipos de evaluación de propuestas.</li> </ul>
1.1.3. Desarrollar el actuarial report.	Oficina Ejecutiva, Milliman	01/2017	10/2018				
1.1.4. Redactar y ejecutar los contratos con las entidades Managed Care Organizations o MCOs.	Depto. Legal	05/2018	12/2018				<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere la aprobación de CMS con relación a la certificación actuarial y al contrato.</li> </ul>
1.1.5. Realizar la revisión de preparación (readiness review) de los MCOs contratados.	Depto. de Cumplimiento, Depto. Finanzas, Depto. Planificación	07/2018	10/2018				<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere un equipo capacitado en la realización de readiness reviews.</li> <li>Será liderado por la Oficina de Cumplimiento, personal capacitado de los diferentes departamentos de ASSES,</li> </ul>



**1. Meta Estratégica:** Diseñar e implementar un sistema de seguros de salud bajo una sola región, de forma asequible, que promueva la libre selección y la maximización de los recursos disponibles.

**1.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Llevar a cabo un proceso competitivo y transparente para la contratación de entidades que administren la cubierta de servicios a través de Plan VITAL.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
	Depto. IT, Depto. Legal, Oficina Ejecutiva						particularmente Planificación y un consultor externo (Mercer).
1.1.6. Establecer y mantener una plataforma para manejar la matrícula de los beneficiarios	Depto. IT, Depto. Legal, Oficina Ejecutiva, Oficina de Medicaid	04/2018	01/2019	Adaptar el sistema de registro de beneficiarios para el proceso de auto-asignación de MCO y cambios que realice el beneficiario, en coordinación con la Oficina de Medicaid en PR y los MCOs que sean contratados			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere de una entidad que tenga una plataforma que se pueda adaptar y que cuente con personal que tenga experiencia en el manejo de estos procesos. Dicha entidad no puede tener contratos con MCOs.</li> <li>Culminación del contrato implicaría que el proceso se detenga, por lo que se debe considerar la creación de una aplicación o plataforma donde el mismo beneficiario pueda realizar los cambios personalmente.</li> </ul>
1.1.7. Plan de comunicaciones y "outreach" a pacientes. Preparar una campaña de medios masiva para promover los cambios con la implantación del nuevo modelo de servicios.	Oficina Ejecutiva, Oficina de Servicio al Cliente	10/2018	01/2019	Debe incluir televisión, radio, periódicos, internet y redes sociales.			<ul style="list-style-type: none"> <li>La contratación de personal adicional es necesaria para incrementar la participación de la agencia en actividades comunitarias para dar a conocer el nuevo modelo de servicios de salud y llevar el mensaje correcto. Resistencia a los cambios de parte de grupos de interés.</li> </ul>
1.1.8. Adaptar las políticas y procedimientos de los sistemas de información, finanzas, cumplimiento, asuntos clínicos, calidad, equipo de cumplimiento, Depto. Legal, Depto. Finanzas, Depto. Legal, IT, Depto. Calidad y Asuntos	Depto. IT, Depto. Legal, Depto. Finanzas, Depto. Cumplimiento, Equipo de Integridad, Depto. Planificación,	04/2018	06/2019	Computadoras, FTP, internet, equipo de oficina, servidores.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación para el personal designado de la revisión de los informes y procedimientos.</li> <li>Orientación y educación del contrato bajo el nuevo modelo de servicios.</li> </ul>

**1. Meta Estratégica:** Diseñar e implementar un sistema de seguros de salud bajo una sola región, de forma asequible, que promueva la libre selección y la maximización de los recursos disponibles.

**1.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Llevar a cabo un proceso competitivo y transparente para la contratación de entidades que administren la cubierta de servicios a través de Plan VITAL.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
bajo el nuevo modelo de salud.	Clinicos, Oficina Ejecutiva						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de los supervisores de las diferentes áreas para cumplir con el objetivo.</li> <li>• Apoyo de consultores y empleados</li> </ul>
1.1.9. Actualizar el manual de calidad e implementar monitoreos sistemáticos del cumplimiento con las métricas de calidad establecidas y el desembolso de la retención de prima a los MCOs.	Depto. de Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos, Depto. Finanzas	02/2018	06/2019				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere personal clínico con experiencia en métricas de calidad y un sistema para el análisis sistemático de los informes trimestrales que envían los MCOs.</li> <li>• Retrasos en la presentación de informes de parte de los MCOs pueden retrasar las certificaciones preparadas por el Departamento de Planificación y, como consecuencia, el desembolso a tiempo de las retenciones.</li> </ul>

**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.1. Objetivo (s) Estratégico (s):** Optimizar todos los sistemas de información en ASES para crear eficiencias y mayor productividad en los procesos.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
2.1.1. Asignar personal y analizar el impacto fiscal que pueda tener el proceso de integración de los sistemas de información de ASES.	Depto. Finanzas, Depto. IT, Depto. Recursos Humanos, Oficina Ejecutiva	03/2018	08/2019	Computadoras, equipo de oficina.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere el apoyo de Sistemas de Información y el equipo Financiero.</li> <li>• Adiestrar al equipo designado para el análisis y evaluación del impacto legal en los sistemas de información.</li> <li>• Redacción de procedimientos.</li> </ul>



**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.1. Objetivo (s) Estratégico (s):** Optimizar todos los sistemas de información en ASES para crear eficiencias y mayor productividad en los procesos.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
2.1.2. Consolidar y automatizar el acceso a los informes enviados por los MCOs para facilitar el análisis por área.	Depto. IT, Depto. Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos	07/2018	06/2019	Computadoras, servidores, fax, teléfono, FTP, Share_C, internet.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar personal adicional para apoyar con este trabajo.</li> <li>Adiestrar y capacitar al personal que se designe para trabajar con la segmentación de informes.</li> <li>Redacción de procedimientos para llevar a cabo una ejecución correcta.</li> <li>Hacer una revisión antes de que se adjudique el contrato bajo el nuevo modelo.</li> <li>Establecer contrato de programación para completar proceso de automatización de recibo de reportes y mecanización de estos para que cada área pueda acceder a las herramientas de evaluación establecidas.</li> </ul>
2.1.3. Actualizar plantillas de procesamiento de información básica (ej., datos demográficos, utilización, gasto, entre otros) que se obtiene directamente de las reclamaciones a través de los programas que administra ASES.	Depto. IT, Personal del Área de Estadística del Depto. de Planificación y Asuntos Clínicos	07/2018	06/2019	Computadoras, programas estadísticos, servidores, FTP, equipo de oficina, herramienta de solicitud de datos, Service Desk.	Artículo 18, <i>Reporting: General Requirements</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la uniformidad en los procesos de información.</li> <li>Redacción de instrucciones y/o procedimientos específicos para completar las plantillas de procesamientos de información.</li> <li>Pleno compromiso del personal interno y externo para cumplir con las tareas según las especificaciones establecidas.</li> </ul>
2.1.4. Identificar al personal que operará el Puerto Rico <i>Medical Management Information System</i> (PRMIS).	Equipo de PRMIS, Oficina Ejecutiva, Depto. IT, Depto. Recursos Humanos,	11/2016	06/2019	Comprar más espacio para el FTP, adquirir servidores adicionales y con mayor capacidad, mejorar los servicios			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere fondos estatales para obtener el pareo federal.</li> <li>Más recurso humano capacitado para facilitar la transferencia de conocimiento y destrezas en el manejo del PRMIS.</li> </ul>

**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.1. Objetivo (s) Estratégico (s):** Optimizar todos los sistemas de información en ASES para crear eficiencias y mayor productividad en los procesos.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
	Personal del Área de Estadística del Depto. de Planificación y Asuntos Clínicos, Oficina de Servicio al Cliente			del Exchange, entre otros, para lograr un uso ininterrumpido del sistema. Computadoras, equipo de oficina, internet.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio físico para realizar las reuniones del programa.</li> <li>• Identificar tareas ya realizadas por personal existente de cada área e integrar tareas a descripción de deberes.</li> </ul>
2.1.5. Desarrollar adiestramientos y módulos para capacitar al personal encargado del PRMIS y apoyar a otros recursos internos y externos de ASES en el uso correcto del sistema.	Equipo de PRMIS, Oficina Ejecutiva, Depto. de Estadística del Depto. de Planificación y Asuntos Clínicos, Oficina de Servicio al Cliente	02/2018	06/2021	Computadoras, servidores, equipo de oficina, equipo para presentaciones, programa PRMIS, FTP.	Ley 184-2004, Sección 6.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere espacio físico para los adiestramientos y/o talleres.</li> <li>• Personal capacitado para adiestrar al personal que será designado para trabajar con el sistema.</li> <li>• Más recursos humanos para manejar el sistema.</li> <li>• Establecer procedimientos y/o módulos para el uso adecuado del sistema.</li> <li>• Accesos a las funcionalidades de BIAR en PRMIS.</li> </ul>	
2.1.6. Generar los informes de gestión para planificación y control a través de la utilidad del sistema PRMIS llamada BIAR (Business Intelligence and Analytical Reporting).	Depto. IT – identificar los recursos que manejarán las licencias Business Object.	08/2018	06/2020	Computadoras, Guías, Reportes.			
2.1.7. Fortalecer a través de adiestramientos y otras intervenciones el conocimiento técnico del	Equipo de MIPPR, Depto. Legal, Oficina Ejecutiva, Personal Programa	02/2019	06/2019	State Level Registry (SLR), Website Medical, Hitach de CMS, Webinars de	42 CFR 495	Definido en IAPD 2017-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupción de los servicios contratados del personal asignado a MIPPR para llevar a cabo las</li> </ul>



**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.1. Objetivo (s) Estratégico (s):** Optimizar todos los sistemas de información en ASES para crear eficiencias y mayor productividad en los procesos.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
personal a cargo de evaluar las atestaciones sometidas al programa Medicaid Interoperability (MIPPR) de acuerdo a las regulaciones correspondientes para cada año programa. Actualizar y crear la documentación de los procesos, formas y políticas del programa de interoperabilidad conforme a la regulación federal.	de Interoperabilidad, Depto. Legal, Depto. Finanzas y Oficina Ejecutiva	04/2019	09/2021	CMS, computadoras, equipo de oficina, internet.	42 CFR 495	Definido en IAPD 2017-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• actividades relacionadas a la atestación de los proveedores. Reducción del personal contratado y cambios que resulten en la pérdida de conocimiento técnico del programa. Interrupción de los servicios contratados para el sistema de procesamiento de pago de incentivos. Falta de adiestramientos para capacitar al personal designado. Se requiere la revisión y evaluación de los procedimientos para ejecutar de manera correcta las labores establecidas. Denegación de IAPD según año sometido.</li> </ul>
Identificar y evaluar de forma continua los cambios en la regulación federal asociados al programa interoperabilidad.	Equipo de MIPPR, Personal Programa de Interoperabilidad, Depto. Legal, Depto. Finanzas y Oficina Ejecutiva	04/2019	09/2021	Website, Medicaid, Hitech de CMS, Webinars de CMS, equipo de computadoras, equipo de oficina, internet.	42 CFR 495	Definido en IAPD 2017-2019	
Actualizar y monitorear los procesos, políticas y procedimientos internos del programa MIPPR conforme a la regulación federal. Completar plan de acción correctiva de resultados Auditoría – "post payment" 2012-2018.	Equipo de MIPPR, Personal Programa de Interoperabilidad, Depto. Legal, Depto. Finanzas y Oficina Ejecutiva	02/2019	05/2019	Computadoras y equipo de oficina.	42 CFR 495	Definido en IAPD 2017-2019	

**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.1. Objetivo (s) Estratégico (s):** Optimizar todos los sistemas de información en ASES para crear eficiencias y mayor productividad en los procesos.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
2.1.10. Completar el desarrollo e implementación del Directorio de Proveedores Piloto, el cual se inició para recopilar datos del proveedor que completa su certificación de incentivo EHR y, a su vez, obtener su dirección de correo electrónico único "Direct Trust" como una herramienta para habilitar la conectividad HIT / HIE entre los proveedores. Esto es para completar el cumplimiento de las métricas requeridas del Stage 3.	Personal Programa de Interoperabilidad y Oficina Ejecutiva	03/2019	09/2019	Website, Medicaid, Hitach de CMS, Webinars de CMS, computadoras, equipo de oficina, internet.		Definido en IAPD 2017-2019 Appendix D	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denegación de IAPD según año sometido.</li> <li>• Adiestramiento y presentación a los proveedores.</li> </ul>
2.1.11. Desarrollar e implementar las herramientas para el cumplimiento de la interoperabilidad (con los proveedores y beneficiarios).	Personal Programa de Interoperabilidad y Oficina Ejecutiva	10/2019	09/2021	Presentada en IAPD 2019-2021		Definido en IAPD 2019-2021	
2.1.12. Mantener actualizados los datos necesarios que se proveen de matrícula, reclamaciones, coordinación de beneficios (COB), entre otros, para que ASES y las entidades externas contratadas	Depto. IT	01/2017	12/2019	Computadoras, servidores, base de datos, FTP, internet, equipo de oficina, otros Software/programación utilizado en ASES, EDW.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• De procedimientos para un manejo adecuado de los datos.</li> <li>• De personal capacitado para el manejo de datos.</li> <li>• Cumplir con el periodo establecido para el manejo de los reportes y</li> </ul>



**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.1. Objetivo (s) Estratégico (s):** Optimizar todos los sistemas de información en ASES para crear eficiencias y mayor productividad en los procesos.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
<p>2.1.13. Establecer procedimientos para el manejo de la documentación entre Medical, HIA y DXC, de manera que se mejore la forma en que corren los procesos diarios para que sean más automáticos y poder sincronizar los datos de forma más eficaz y rápida.</p>	<p>Oficina de Medical, Milliman, Consejo de Inscripción</p>	01/2017	06/2020	<p>Equipo de computadoras, servidores, equipo de oficina, internet, otros software/programación utilizado en ASES. Cambios en Programación.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un esfuerzo de colaboración efectivo entre los diferentes integrantes (Medical, ASES, etc.)</li> <li>• Definición de procesos relacionados al nuevo modelo y los cambios asociados en la programación.</li> <li>• Compromiso de las aseguradoras para proveer la información a procesar de forma puntual y calidad de datos.</li> <li>• Revisar y actualizar mecanismos de transferencia de datos.</li> </ul>
<p>2.1.14. Establecer procedimientos internos para la divulgación de cambios y progresos de los proyectos entre HIA y MIMS para que la información y datos no se vean afectados en cada sistema que los utilice.</p>	<p>Depto. IT</p>	01/2017	06/2020	<p>Computadoras, equipo de oficina, servidores, internet, otros software/programación utilizado en ASES, EDW, Service Desk.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de procesos y procedimientos y actualización de estos para cumplir con las tareas o labores del área.</li> <li>• Se requiere de adiestramientos y capacitación continua para el personal de IT sobre los proyectos del área.</li> <li>• Falta del servicio de Service Desk ya que se estará utilizando esta herramienta para notificar los cambios en programación, incluyendo en el proceso la notificación de cambios mayores que impacten procesos externos.</li> </ul>
<p>2.1.15. Adiestrar al personal de IT sobre todos los sistemas y procedimientos utilizados internamente.</p>	<p>Depto. IT, Depto. Recursos Humanos</p>	02/2018	06/2021	<p>Equipo de computadoras, equipo internet, equipo de para presentaciones,</p>	<p>Ley 184-2004, Sección 6.5</p>		

**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.1. Objetivo (s) Estratégico (s):** Optimizar todos los sistemas de información en ASEs para crear eficiencias y mayor productividad en los procesos.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
				oficina, servidores, Software/programación utilizado en ASEs.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de orientación inicial y apoyo al personal de parte de los superiores.</li> </ul>
2.1.16. Adiestrar al personal clave de ASEs sobre el mecanismo que se usará para la divulgación de cambios y procesos de los proyectos en el área de Sistemas de Información.	Deppto. IT, Deppto. Recursos Humanos	02/2018	06/2021	Computadoras, equipo para presentaciones, Internet, Programa Microsoft Office, servidores, Software/programación utilizado en ASEs.	Ley 184-2004, Sección 6.5		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de adiestramientos para capacitar a todo el personal de la agencia de los cambios y procesos que se realizan de manera interna o externa.</li> <li>Falta de políticas y procedimientos específicos para una ejecución correcta de los procesos, proyectos y labores en la agencia.</li> <li>Se requiere el compromiso del personal.</li> <li>Falta de comunicación entre supervisor y personal.</li> </ul>
2.1.17. Implementar una herramienta (aplicación) efectiva para el registro electrónico de las gestiones de manejo de casos del personal, así como un sistema de teléfonos robusto que permita monitorear las gestiones que realiza el personal.	Deppto. IT, Oficina de Servicio al Cliente	11/2018	12/2019	Computadoras, equipo de oficina, teléfonos			<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de adiestramientos en las nuevas herramientas.</li> <li>Posible resistencia a cambios.</li> </ul>



**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Optimizar el análisis y la utilización de los datos estadísticos que ASES recopila.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
2.2.1. Ampliar el comité interdepartamental para incluir a un representante de cada área con el fin de analizar los informes de utilización y gastos que se reciben mensual, trimestral y anualmente y provean recomendaciones para mejorar el trabajo que se realiza.	Oficina Ejecutiva, Depto. Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos, Depto. IT, Depto. Legal, Depto. Cumplimiento, Depto. Finanzas, Oficina de Servicio al Cliente	12/2016	07/2018	Base de datos, computadoras, servidores, internet.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de políticas y procedimientos para el análisis de los informes.</li> <li>Falta de recurso humano.</li> <li>Se requiere:</li> <li>Adiestramientos para capacitar al personal designando.</li> <li>Apoyo de IT y los supervisores de área.</li> <li>Actualización de los informes de utilización y gastos del nuevo modelo "Plan Vital"</li> </ul>
2.2.2. Revisar políticas y procedimientos para facilitar el acceso a las solicitudes de datos estadísticos externos recopilados.	Depto. IT, Personal de área de Planificación y Estadística, Depto. Legal, Oficina Ejecutiva	07/2017	02/2018	Computadoras, servidores, internet			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere:</li> <li>Personal capacitado en el desarrollo de políticas y procedimientos.</li> <li>Adiestrar al personal designado para el manejo de políticas y procedimientos y los sistemas de información.</li> </ul>
2.2.3. Crear informes estadísticos que apoyen la promoción del uso continuo del Record Médico Electrónico a través del <i>Dashboard</i> de MIPPR requeridos por el gobierno federal y estatal.	Recursos actuales de MIPPR, Depto. IT	06/2019	06/2019	<i>State Level Registry (SLR), Provider Data Management System (PDMS)</i> , equipo de computadoras, servidores, internet, equipo de oficina	42 CFR 495		<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrupción de los servicios contratados del personal asignado a MIPPR para llevar a cabo las actividades relacionadas a la atestación de los proveedores.</li> <li>Reducción del personal contratado y/o cambios que resulten en la pérdida de conocimiento técnico del programa.</li> <li>Pudiese requerirse recursos adicionales de programación.</li> </ul>

**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Optimizar el análisis y la utilización de los datos estadísticos que ASES recopila.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
2.2.4. Fortalecer el programa de incentivos del Record Médico Electrónico mediante el intercambio de información a través del Health Information Exchange (HIE) para la promoción del uso continuo por parte de los proveedores y hospitales de PR.	Recursos actuales de MIPPR, Depto. IT	06/2019	09/2019	Por determinar	42 CFR 495		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dependencia de la implementación a futuro de un sistema (MMS) que permita el acceso a datos de proveedores.</li> <li>Actualmente para Meaningful Use Modified Stage 2, hay una exclusión relacionada al HIE, pero una vez que solamente se puede estar bajo Meaningful Use Stage 3 (2019), si no existe el HIE, los proveedores de PR no podrán demostrar Meaningful Use Stage 3.</li> </ul>
2.2.5. Validar los encuentros de proveedores para cumplir con los objetivos bajo Meaningful Use Stage 3.	Recursos actuales de MIPPR, Depto. IT	10/2019	12/2019	Por determinar	42 CFR 495		
2.2.6. Concientizar a los proveedores sobre la importancia de la implementación del Health Information Exchange (HIE) para apoyar el logro de los objetivos asociados a la etapa 3 de Meaningful Use (Stage 3 MU).	Recursos actuales de MIPPR, Depto. IT	06/2019	09/2019		42 CFR 495		
2.2.7. Trasladar el Provider Data Management System (PDMS) a un servidor virtual designado únicamente para MIPPR.	Recursos actuales de MIPPR, Depto. IT	08/2017	06/2018	Provider Data Management System (PDMS), Share Drive, equipo de computadoras, internet, servidores	42 CFR 495	<ul style="list-style-type: none"> <li>No disponibilidad del servidor</li> </ul>	
2.2.8. Publicar sistema Provider Data Management System	Recursos actuales de MIPPR, Depto. IT	06/2019	07/2019	Provider Data Management System	42 CFR 495		



**2. Meta Estratégica:** Modernizar e integrar los sistemas de información y sistematizar la recolección, análisis y la utilización de estadísticas y otra información.

**2.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Optimizar el análisis y la utilización de los datos estadísticos que ASES recopila.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
(PDMs) para acceso por parte de los proveedores.				(PDMs), internet, servidores, equipo de computadoras			

**3. Meta Estratégica:** Fortalecer los procesos de comunicación a través de los diferentes medios con líderes del sector de salud en Puerto Rico, el Congreso de los Estados Unidos, CMS y HHS, que permitan atraer nuevos financiamientos y credibilidad.

**3.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Obtener nuevos recursos financieros para proveer una cubierta de servicios de salud adecuada y asequible.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
3.1.1. Identificar los programas de innovaciones que están disponibles para Plan VITAL, Ley 95, Platino, y Salud Mental a través del <i>CMS Innovation Center</i> y otras fuentes.	Oficina Ejecutiva, Depto. Legal, Depto. Finanzas, Depto. Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos	05/2019	Recurrente	WebSite de ASES, equipo de computadora, Microsoft Office, servidores, equipo de oficina	CMS Innovation Center, Federal		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere: <ul style="list-style-type: none"> <li>Designar a personal capacitado para la búsqueda de nuevos programas de innovación y explorar nuevas iniciativas.</li> <li>Políticas y procedimientos para la revisión de nuevos programas.</li> </ul> </li> </ul>
3.1.2. Establecer un equipo interno para el desarrollo de propuestas para obtener nuevo financiamiento y enviar por lo menos una propuesta al año.	Oficina Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos, con la asistencia de los demás departamentos y consultores	05/2019	Anualmente	WebSite de ASES, equipo de computadora, Microsoft Office, servidores, equipo de oficina	Ley 72		
3.1.3. Establecer un equipo interno para desarrollar estrategias, material de comunicaciones y para representar a ASES en actividades de abogacía ante el Congreso, CMS, HHS y otros actores claves.	Oficina Ejecutiva	01/2017	Recurrente	WebSite de ASES, equipo de computadora, Microsoft Office, servidores, equipo de oficina			



**3. Meta Estratégica:** Fortalecer los procesos de comunicación a través de los diferentes medios con líderes del sector de salud en Puerto Rico, el Congreso de los Estados Unidos, CMS y HHS, que permitan atraer nuevos financiamientos y credibilidad.

**3.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Expandir alianzas estratégicas con otras agencias gubernamentales, organizaciones privadas y del tercer sector (Organizaciones sin fines de lucro) para facilitar la coordinación, maximizar los recursos disponibles (incluyendo datos estadísticos) y aumentar la transparencia y credibilidad.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
3.2.1. Desarrollar acuerdo colaborativo con el Instituto de Estadísticas para crear un enlace en el sitio Web de ASEs, compartir los datos y análisis estadísticos, evitar la duplicidad de información compartida y maximizar los recursos designados.	Instituto de Estadísticas, Personal del Area de Estadística, Depto. IT, Depto. Legal, Oficina Ejecutiva	05/2017	12/2019	Website de ASEs, equipo de computadora, Microsoft Office, servidores, equipo de oficina	"Ley del Instituto de Estadísticas de Puerto Rico" Ley Núm. 209 de 28 de Agosto de 2003, según enmendada		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La colaboración y apoyo de la agencia externa.</li> <li>• Designar personal para el manejo del Sitio Web de la agencia.</li> <li>• Establecer acuerdo colaborativo.</li> </ul> </li> </ul>
3.2.2. Establecer acuerdos colaborativos con expertos (especialistas), asociaciones médicas y un equipo interno para desarrollar estrategias y creación / revisión / estandarización de procedimientos y de protocolos clínicos, guías clínicas entre otros; con personal interno, consultores clínicos de ASEs, y especialistas colaboradores.	Personal del área de Planificación y Estadística, Depto. Legal, Oficina Ejecutiva	05/2019	Recurrente	Website de ASEs, Internet, equipo de computadora, Microsoft Office, servidores, equipo de oficina			

**3. Meta Estratégica:** Fortalecer los procesos de comunicación a través de los diferentes medios con líderes del sector de salud en Puerto Rico, el Congreso de los Estados Unidos, CMS y HHS, que permitan atraer nuevos financiamientos y credibilidad.

3.3. **Objetivo(s) Estratégico(s):** Establecer mecanismos de divulgación recurrentes y actualizados sobre los servicios ofrecidos y actividades fiscales.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
3.3.1. Actualizar la página Web de ASES para que la información y/o divulgaciones estén accesibles al público abonando así a la transparencia y credibilidad de la agencia.	Depto. IT, Oficina Ejecutiva con la asistencia del equipo de comunicaciones	01/2018	Recurrente	Website de ASES, servidores, computadora, internet, equipo de oficina			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere: Personal capacitado para el continuo monitoreo del Sitio Web</li> <li>• Procedimientos para el manejo correcto del sitio web.</li> <li>• Adiestramientos para todo el personal que esté encargado del sitio web.</li> <li>• Designar una persona por área que haga el contacto con IT para que le proporcione información que desea publicar en el sitio web sobre su área de trabajo.</li> </ul>
3.3.2. Desarrollar procedimientos para la publicación de información en el sitio Web de ASES, que incluya cómo se debe enviar la información a la persona designada por área para que pueda publicarla en el sitio Web, y el período que debe ser revisada y actualizada la información en el sitio Web por las personas designadas.	Depto. IT, Oficina Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos, Depto. De Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos, Oficina de Servicio al Cliente	01/2018	Recurrente	Sitios web, equipo de computadora, equipo de oficina, servidores, Servicio de Web Master.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere: Designar a una persona por área, quien se encargue de recopilar la información que se desea publicar en el sitio web y éste se encargue de enviarla al Depto. de IT.</li> <li>• Adiestrar al personal que estará a cargo del manejo del sitio web de la agencia.</li> <li>• Procedimientos para la publicación de información (datos y resultados) en el sitio web de ASES.</li> <li>• Mantener contrato de Web Master para trabajos de actualización.</li> <li>• Adiestrar persona clave en la herramienta utilizada para el manejo del WEB.</li> </ul>
3.3.3. Publicar los resultados de indicadores de calidad y datos demográficos en el	Depto. IT, Depto. de Planificación,	01/2018	06/2019	Sitio Web de Ases, servidores, equipo de computadoras			



**3. Meta Estratégica:** Fortalecer los procesos de comunicación a través de los diferentes medios con líderes del sector de salud en Puerto Rico, el Congreso de los Estados Unidos, CMS y HHS, que permitan atraer nuevos financiamientos y credibilidad.

3.3. **Objetivo(s) Estratégico(s):** Establecer mecanismos de divulgación recurrentes y actualizados sobre los servicios ofrecidos y actividades fiscales.

Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo	Presupuesto	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Fecha de Terminación	Fecha de Inicio	Recursos Humanos	Actividades/Tácticas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado para el continuo manejo del sitio web.</li> <li>Automatizar procedimiento ya establecido sobre la actualización de estos datos (Dash Board de datos).</li> </ul>						Calidad y Asuntos Clínicos	sitio Web de ASES por lo menos una vez al año.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios en regulaciones federales en el programa de incentivos que puedan afectar adversamente a los estados en general o en particular a los territorios</li> <li>Desconocimientos de la clase médica. programa de incentivos en cuanto a los objetivos y medidas de uso significativo ("Meaningful Use" o MU).</li> <li>Reducción del personal contratado y/o cambios que resulten en la pérdida de conocimiento técnico del programa.</li> <li>Contratación de recursos que no posean el conocimiento técnico.</li> <li>Necesidad de un servidor para recopilar y almacenar la data generada por los sistemas propios de MIPPR.</li> <li>Falta de personal asignado a tareas de <i>outreach</i> que trabajen en el campo.</li> <li>Se requieren procedimientos para llevar a cabo un plan de comunicación.</li> </ul>		42 CFR 495	State Level Registry (SRL), equipo de oficina, computadoras, servidores, entre otros. <i>Provider Data Management System</i> (PDM), Sistema de llamadas/textos, impresoras, Sistema automatizado de mercado (Ej. MailChimp)	09/2021	05/2019	Recursos actuales de MIPPR, Oficina Ejecutiva, Personal encargado de las actividades de <i>Outreach</i>	Fortalecer comunicación y actividades de <i>outreach</i> para aumentar la participación de los proveedores elegibles al incentivo (Programa MIPPR), y establecer una cuenta única (direct trust).
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de colaboración con las entidades a cargo de las convenciones de médicos y actividades de ASES.</li> </ul>		42 CRF 495	Ninguna	09/2021	05/2019	Recursos actuales de MIPPR, Oficina	3.3.5. Proveer orientación a la comunidad médica sobre los requisitos de CMS en cuanto

**3. Meta Estratégica:** Fortalecer los procesos de comunicación a través de los diferentes medios con líderes del sector de salud en Puerto Rico, el Congreso de los Estados Unidos, CMS y HHS, que permitan atraer nuevos financiamientos y credibilidad.

**3.3. Objetivo(s) Estratégico(s):** Establecer mecanismos de divulgación recurrentes y actualizados sobre los servicios ofrecidos y actividades fiscales.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
<p>al cumplimiento con uso significativo del Record Médico Electrónico junto con la participación de MIPPR en convenciones médicas y actividades de ASES para la promoción de servicios que MIPPR ofrece a la comunidad.</p>	<p>Ejecutiva, Depto. Legal</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrupción de los servicios contratados para el sistema de procesamientos de pago de incentivos.</li> </ul>
<p>3.3.6. Actualización de página web de ASES para incluir la información por año programa de apertura, cierre, requisitos y servicios de asistencia gratuita para completar la solicitud de incentivo.</p>	<p>Recursos actuales de MIPPR, Depto. IT</p>	<p>10/2018</p>	<p>09/2021</p>	<p>State Level Registry (SLR), computadoras, servidores, internet</p>	<p>42 CFR 495</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere: <ul style="list-style-type: none"> <li>Designar a una persona del Depto. IT para que se encargue del continuo monitoreo del sitio web de ASES.</li> <li>Procedimientos y adiestramientos al personal de Sistemas de Información y todo el personal de ASES sobre los sistemas de información, según sus responsabilidades.</li> </ul> </li> </ul>



**4. Meta Estratégica:** Fortalecer los mecanismos de fiscalización y auditorías internas y externos de ASES.

**4.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Fortalecer los mecanismos de fiscalización y auditoría internos y externos, para corregir o mejorar las áreas que así lo necesiten y cumplir con los deberes y responsabilidades, según la Ley habilitadora de ASES.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
4.1.1. Establecer un plan de trabajo de cuatro años en la Oficina de Auditoría Interna Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos centralizado en los más altos riesgos de la Administración.	Depto. de Auditoría Interna, Oficina Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos	01/2017	Revisado anualmente de ser necesario.	AutoAudit, Teammate (programas para documentar las auditorías), equipo de computadores, equipo de servidores, equipo de oficina, internet, ACL/IDEA (para computar muestras y configurar auditorías)	Ley 230-1974 Ley 96-1964		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios significativos en la disponibilidad de los recursos de la función de auditoría interna.</li> <li>• Falta de colaboración del área a ser auditada.</li> <li>• Falta de fondos.</li> <li>• Cierres parciales de la Agencia (navidad, inclemencias del tiempo, etc.)</li> <li>• Falta de procedimientos para desarrollar el plan de trabajo de auditoría.</li> <li>• Falta de guías y procedimientos para llevar a cabo el análisis de riesgo.</li> <li>• Falta de procedimientos para la entrega de los planes de auditoría.</li> </ul>
4.1.2. Como parte de la implementación del plan, realizar un análisis de riesgo de todas las áreas operacionales de la ASES conforme a los estándares de auditoría.	Depto. de Auditoría Interna, Oficina Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos	01/2017	Revisado cada 4 años.	Equipo de oficina, computadores, impresoras, servidores,	Ley 230-1974 Ley 96-1964		
4.1.3. Implementar directrices para que los Planes de Acciones Correctivas, los Informes Complementarios y las prórogas a ser sometidas a la Oficina del Contralor sean enviadas a la Oficina de Auditoría Interna con 10 días de anticipación a la fecha de vencimiento para que la información pueda ser sometida.	Oficina Ejecutiva, Depto. de Auditoría Interna	Recurrente	Recurrente	AutoAudit, Teammate (programas para documentar las auditorías), equipo de oficina, equipo de computadores, internet, servidores,	Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952		

**4. Meta Estratégica:** Fortalecer los mecanismos de fiscalización y auditorías internas y externas de ASEs.

**4.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Fortalecer los mecanismos de fiscalización y auditoría internos y externos, para corregir o mejorar las áreas que así lo necesiten y cumplir con los deberes y responsabilidades, según la Ley habilitadora de ASEs.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
Desarrollar un plan de adiestramientos anuales, tanto internos como externos, para mejorar las destrezas de las auditorías internas.	Depto. de Recursos Humanos, Depto. de Auditoría Interna, Oficina Ejecutiva	Recurrente	Recurrente	AutoAudít, Teammate O LotusNotes (programas para documentar las auditorías), equipo de servidores, equipo de oficina, ACL/IDEA (para configurar auditorías)	Ley 230-1974 Ley 96-1964		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios significativos en la disponibilidad de los recursos.</li> <li>• Falta de fondos para adiestramientos.</li> <li>• Cambios significativos en las leyes o el impacto en los cambios a las políticas y procedimientos de la Administración.</li> <li>• Falta de políticas y procedimientos</li> <li>• Falta de consultores y expertos en el tema.</li> <li>• Limitación de recursos humanos</li> <li>• expertos en farmacia.</li> <li>• Falta de presupuesto.</li> </ul>
4.1.4. Desarrollar a todo el personal de ASEs sobre el Manual de <i>Fraud, Waste and Abuse</i> (FWA).	Depto. de Cumplimiento, Equipo de Oficina Ejecutiva, Depto. Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos	03/2019	06/2019	computadoras, proyector, espacio en el internet	Ley 184-2004, Sección 6.5		
4.1.5. Establecer políticas para que las entidades de salud desarrollen un plan de auditoría anual que incluya auditorías internas y externas para evaluar en detalle la utilización en servicios y farmacia de Plan VITAL y las contrataciones de la red de proveedores.	Depto. de Cumplimiento, Equipo de Integridad	01/2020	06/2020	Equipo de computadores, servidores, equipo de oficina			
4.1.6. Desarrollar un plan de seguimiento para los planes de auditorías implementados por las entidades de salud.	Depto. de Cumplimiento, Equipo de Integridad	07/2017	Recurrente	Mecanismo/Herramienta para salvaguardar la información, equipo de confidencial,			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios significativos en la disponibilidad de los recursos de la función de auditoría interna.</li> </ul>



**4. Meta Estratégica:** Fortalecer los mecanismos de fiscalización y auditorías internas y externas de ASES.

**4.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Fortalecer los mecanismos de fiscalización y auditoría internos y externos, para corregir o mejorar las áreas que así lo necesiten y cumplir con los deberes y responsabilidades, según la Ley habilitadora de ASES.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
4.1.8. Revisar y actualizar procedimientos de la Oficina de Sistemas de Información con el propósito de conservar la integridad de los datos paralelo a las bases de datos entre los sistemas internos y los datos del Departamento de Salud.	Depto. IT, Oficina Ejecutiva, Depto. Legal	07/2019	12/2019	Base de datos de ASES, servidores, equipo de computadoras, equipo de oficina			<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de colaboración de las entidades de salud.</li> <li>Falta de fondos.</li> <li>Cierres parciales de la Agencia (navidad, inclemencias del tiempo, etc.)</li> <li>Colaboración de parte de las Aseguradoras</li> </ul>
4.1.8. Revisar y actualizar procedimientos de la Oficina de Sistemas de Información con el propósito de conservar la integridad de los datos paralelo a las bases de datos entre los sistemas internos y los datos del Departamento de Salud.	Depto. IT, Oficina Ejecutiva, Depto. Legal	07/2019	12/2019	Base de datos de ASES, servidores, equipo de computadoras, equipo de oficina			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere de un acuerdo colaborativo entre ASES y Depto. de Salud para conservar la integridad de los datos.</li> <li>Se requiere de políticas y procedimientos en el Depto. IT para llevar a cabo una ejecución correcta.</li> <li>Se requiere adiestrar y educar a todo el personal del Depto. IT en todos los procesos que se realizan en el área.</li> </ul>

**4. Meta Estratégica:** Robustecer los mecanismos de fiscalización y auditorías internas y externas para que redunde en la mejor utilización de los recursos disponibles.

**4.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Reducir el gasto total de Plan VITAL como consecuencia de un programa robusto de fiscalización y auditoría al 30 de junio de 2020.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
4.2.1. Evaluar junto con la Oficina de Medicaid y el Departamento de Ejecutiva, Oficina de Medicaid, Depto. Finanzas bajo la jurisdicción de correcciones.	Depto. Legal, Oficina de Medicaid, Depto. Finanzas			Por determinar			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere un análisis estadístico con corrección de alternativas de cubiertas de acuerdo a las necesidades de la población penal.</li> </ul>
4.2.2. Definir, por parte de ASES, para los programas de educación en salud de las entidades contratadas.	Depto. de Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos, Educadores en Salud, consultores	04/2019	06/2019	Computadora, Microsoft Office, FTP, equipo de oficina, servidores, internet	Ley 72 de 1993 Artículo 2, Inciso (r)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de procesos y procedimientos para llevar a cabo los programas para personal capacitado y cualificado para definir las guías para el desarrollo de los programas y para auditar los programas de educación en salud.</li> <li>Falta de adiestramientos para el personal</li> <li>Recrutamiento de Personal</li> <li>Falta de espacio en la agencia para crear otras áreas de trabajo</li> <li>Falta de procedimientos, manuales, y planes de trabajo para ejecutar las tareas y labores necesarias para el funcionamiento adecuado para el área de educación y prevención de la salud.</li> </ul>
4.2.3. Auditar los programas de educación en salud de las entidades contratadas.	Depto. Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos, Educadores en Salud, consultores	08/2019	Trimestralmente, comenzando 10/1/2019	Computadora, Microsoft Office, teléfono, impresora, FTP, equipo de oficina, servidores, internet	Ley 72 de 1993 Artículo 2, Inciso (r)		
4.2.4. Establecer un equipo de trabajo en la Oficina de Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos que se	Depto. Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos, consultores	05/2019	09/2019	Equipo de computadoras, servidores, internet, equipo de oficina	Ley 72 de 1993 Artículo 2, Inciso (r)		



**4. Meta Estratégica:** Robustecer los mecanismos de fiscalización y auditorías internas y externas para que redunde en la mejor utilización de los recursos disponibles.

**4.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Reducir el gasto total de Plan VITAL como consecuencia de un programa robusto de fiscalización y auditoría al 30 de junio de 2020.

Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo	Presupuesto Asignado	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Fecha de Terminación	Fecha de Inicio	Recursos Humanos	Actividades/Tácticas
						Clínicos, Educadores en salud, Oficina Ejecutiva, Depto. de Recursos Humanos, Depto. Legal	encargue del área de educación en salud en ASEs para una mejor fiscalización de los planes de educación en salud preventiva de las entidades contratadas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se estará dando continuidad al Programa de Incentivos de Calidad bajo el concepto de Nuevo Modelo de Salud el cual está enfocado en población "High Cost" "High Needs" y "Healthy People".</li> <li>• Una vez implementado el nuevo modelo, reevaluar el compromiso. Revisar junto con el Departamento de Salud el Programa de Tratamiento para cesación de fumar.</li> <li>• Continuar apoyando a ASSMCA en el "Task Force" para la prevención de sobredosis por opiáceos. Trabajar una política de adicción a opiáceos y proseguir trabajando con la política y procedimiento para prevenir la sobredosis por opiáceos de los beneficiarios del PSG.</li> <li>• Falta de Personal</li> <li>• Falta de Presupuesto</li> </ul>		Ley 72 de 1993	Computadora, Microsoft Office, FTP, equipo de oficina, servidores, internet, impresoras, teléfonos	06/2021	11/2018	Depto. De Asuntos Clínicos y Salud Mental	<p>4.2.5. En el ámbito de la salud mental se establecen protocolos e incentivaríamos la colaboración a través del cuidado continuo utilizando modelos ya existentes que proveen completa coordinación entre los diferentes niveles de cuidado ambulatorios de siquiátras, psicólogos, generalistas, trabajadores sociales, consejeros en adicción, servicios de enfermería (Centro Primario de Salud Mental), programas de hospitalización parcial, hospitalización aguda psiquiátrica y abuso de sustancias. Incluyendo programas de vigilancia de</p>

**4. Meta Estratégica:** Robustecer los mecanismos de fiscalización y auditorías internos y externos para que redunde en la mejor utilización de los recursos disponibles.

**4.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Reducir el gasto total de Plan VITAL como consecuencia de un programa robusto de fiscalización y auditoría al 30 de junio de 2020.

Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo	Presupuesto Asignado	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Fecha de Terminación	Fecha de Inicio	Recursos Humanos	Actividades/Tácticas
							drogas y muertes por sobredosis.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar visitas de monitoreos bajo el nuevo modelo a partir de octubre de 2018, a GMF, facilidades de Salud Mental, hospitales psiquiátricos, unidades de hospitalización parcial, salas estabilizadoras, y centros de desintoxicación.</li> <li>Validación de cumplimiento con actividades educativas previamente calendarizadas mediante visitas.</li> <li>Una vez implementado el nuevo modelo, reevaluar el compromiso.</li> <li>La falta de personal en un momento ha sido un factor, pero con los recursos existentes (2), se está trabajando un Plan para completar las visitas.</li> </ul>		Ley 72 de 1993	Computadora, Microsoft Office, FTP, servidores, internet, impresoras, teléfonos	06/2021	11/2018	Depto. de Asuntos Clínicos y Salud Mental	Establecer programas eficientes de monitoreos y cumplimiento con los modelos coordinados de integración de salud física y salud mental e incorporar las herramientas que son necesarias para lograr este propósito.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez implementado el nuevo modelo, reevaluar el compromiso.</li> <li>Validación del Compromiso del Plan de Bienestar a través de visita a las actividades de Salud Mental</li> <li>Falta de Personal</li> <li>Falta de Presupuesto</li> </ul>		Ley 72 de 1993	Computadora, Microsoft Office, FTP, equipo de oficina, servidores, internet, impresoras, teléfonos	06/2021	11/2018	Depto. de Asuntos Clínicos y Salud Mental	Los programas de integración deberán hacer énfasis en aquellos pacientes con condiciones crónicas de salud física que a su vez presenten condiciones de salud mental, que de no ser intervenidas a tiempo y con las herramientas adecuadas pudieran convertirse en super



**4. Meta Estratégica:** Robustecer los mecanismos de fiscalización y auditorías internas y externas para que redunde en la mejor utilización de los recursos disponibles.

**4.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Reducir el gasto total de Plan VITAL como consecuencia de un programa robusto de fiscalización y auditoría al 30 de junio de 2020.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
utilizadores de servicios de salud.							
4.2.8. Priorizar programas de detención temprana en niños que pudieran reflejar padecimiento de condiciones mentales.	Depto. de Asuntos Clínicos y Salud Mental	11/2018	06/2021	Computadora, Microsoft Office, FTP, equipo de oficina, servidores, internet, impresoras, teléfonos	Ley 72 de 1993		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitar a los GMP (Pediatras) y facultades de salud mental para validar la administración de herramientas de Cernimiento para identificación de deficiencias mentales o del desarrollo (MCHAT, ASQ/ASQ-SE y otros).</li> <li>• Una vez implementado el nuevo modelo, reevaluar el compromiso.</li> <li>• Falta de Personal</li> <li>• Falta de Presupuesto</li> </ul>

**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASEs.

**5.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Fortalecer la estructura de la organización para un mejor entendimiento y empoderamiento de los proyectos y tareas.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
5.1.1. Establecer un Project Management Office (PMO) o un Project Management	Oficina Ejecutiva, Depto. de Recursos	01/2018	02/2021	Programas Microsoft Office, herramientas digitales, impresoras,			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> </ul>

**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASES.

**5.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Fortalecer la estructura de la organización para un mejor entendimiento y empoderamiento de los proyectos y tareas.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
<p>Team (PMT) que se dedique al manejo de los diferentes proyectos con los que ASES tiene que cumplir para poder lograr eficiencia y productividad con la correcta ejecución de los recursos de la agencia con organización y estructura evitando la duplicidad de tareas y la optimización de los recursos.</p>	<p>Humanos, Personal designado para el manejo del PMO, Depto. de Planificación</p>	01/2018	Anual	<p>computadoras, teléfonos, servidores, internet</p>	Ley 184-2004, Sección 6.5		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de recursos para proveer los adiestramientos.</li> <li>• Falta de conocimiento y orientación al personal de los procesos y proyectos que se llevan a cabo en la agencia para un mejor empoderamiento de las labores y tareas.</li> <li>• Falta de políticas y procedimientos</li> <li>• Falta de comunicación entre los diferentes departamentos y áreas de la agencia para un mejor proceso de los proyectos que se trabajan.</li> <li>• No hay compromiso ni entusiasmo del personal para prosperar en sus tareas o labores en la agencia.</li> <li>• Falta de comunicación y orientación del supervisor al empleado en el plan de trabajo de cada área.</li> </ul>
<p>5.1.2. Adiestrar a los recursos de ASES (internos y externos) de todos los procesos que se llevan a cabo en la Agencia, relacionados al manejo del Plan VITAL y de los proyectos especiales en los que la Agencia participa para lograr un mejor entendimiento, unidad y empoderamiento de los recursos de la agencia de sus labores y tareas.</p>	<p>Oficina Ejecutiva, Depto. de Recursos Humanos, Depto. IT, Depto. Cumplimiento, Depto. Finanzas, Depto. Legal, Depto. para lograr un mejor entendimiento, unidad y empoderamiento de los recursos de la agencia de sus labores y tareas.</p>	01/2018	Anual	<p>Proyector, pantalla para proyectar, computadora, programas de Microsoft office, espacio en el Share_C para el almacenamiento de los adiestramientos y la presentación de estos, equipo de oficina.</p>	Ley 184-2004, Sección 6.5		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de recursos para proveer los adiestramientos.</li> <li>• Falta de conocimiento y orientación al personal de los procesos y proyectos que se llevan a cabo en la agencia para un mejor empoderamiento de las labores y tareas.</li> <li>• Falta de políticas y procedimientos</li> <li>• Falta de comunicación entre los diferentes departamentos y áreas de la agencia para un mejor proceso de los proyectos que se trabajan.</li> <li>• No hay compromiso ni entusiasmo del personal para prosperar en sus tareas o labores en la agencia.</li> <li>• Falta de comunicación y orientación del supervisor al empleado en el plan de trabajo de cada área.</li> </ul>



**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASES.

**5.1. Objetivo(s) Estratégico(s):** Fortalecer la estructura de la organización para un mejor entendimiento y empoderamiento de los proyectos y tareas.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
	cada departamento						<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de adiestramientos para capacitar al personal reclutado.</li> <li>Los cambios en el nuevo modelo de salud Plan Vital.</li> </ul>

**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASES.

**5.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Actualizar el Plan de Manejo de Emergencia y el Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres del Sistema de Información de ASES para el desarrollo e implementación de un Plan Operacional de Manejo de Emergencia en los Departamentos, Programas Especiales de ASES y sus cubiertas de Salud (Plan VITAL, Ley 95, Platino).

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
5.2.1. Actualizar el Plan de Emergencia de ASES donde incluya: (a) funciones de cada área en la agencia durante la emergencia con los proyectos y las cubiertas de salud bajo Plan VITAL, Ley 95 y Platino, (b) cuestionario de cada necesidad de cada empleado por área, (c) nombre y número de teléfono para un contacto en caso de emergencia de cada empleado por área, (d) método de comunicación (carta normativa o	Equipo de Plan de Manejo de Emergencia de ASES, Oficina Ejecutiva, Depto. de Recursos Humanos, Supervisores de Cada Departamento	Febrero de cada año	Mayo de cada año	Computadora, Microsoft office, impresora, servidores, internet, herramientas digitales			<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de fuentes de apoyo y/o agencias externas para adiestramientos sobre el plan de manejo de emergencias.</li> <li>Falta de capacitación y educación del personal encargado.</li> <li>Falta de procedimientos y guías para el desarrollo y actualización del Plan de Emergencia</li> </ul>

**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASES.

**5.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Actualizar el Plan de Manejo de Emergencia y el Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres del Sistema de Información de ASES para el desarrollo e implementación de un Plan Operacional de Manejo de Emergencia en los Departamentos, Programas Especiales de ASES y sus cubiertas de Salud (Plan VITAL, Ley 95, Platinó).

Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo	Presupuesto	Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Fecha de Terminación	Fecha de Inicio	Recursos Humanos	Actividades/Tácticas
							comunicado) con los empleados y externos para todas las emergencias y situaciones que afecten el área laboral.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de coordinación y comunicación con las entidades contratadas.</li> <li>• Falta de adiestramientos para el personal encargado del Plan de Manejo de Emergencias de ASES.</li> <li>• Falta de personal capacitado para completar los procesos.</li> <li>• Falta de procesos y procedimientos para cumplir con los planes necesarios.</li> <li>• Falta de personal en el área de cumplimiento</li> </ul>			Computadora, programas Microsoft Office, teléfonos, impresoras, etc.	Mayo de cada año	Febrero de cada año	Depto. de Planificación, Calidad y Asuntos Clínicos, Depto. de Cumplimiento, Personal encargado del Plan de Manejo de Emergencias, de ASES	<p>5.2.2. Establecer una guía por parte de ASES, con los planes y requisitos que deben tener las entidades contratadas en su Plan de Emergencia de Desastres Naturales, que incluya los planes de emergencia para todos los desastres, que hacer antes, durante y después de la emergencia, lista de los medicamentos por condición y estrategias para facilitar el despacho de los medicamentos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de procedimientos y guías para lograr la uniformidad de los planes.</li> <li>• Falta de comunicación y coordinación con las entidades de salud.</li> <li>• Falta del personal capacitado para crear los procesos y guías necesarias para atemperarlas al Plan de Manejo de Emergencia.</li> </ul>			Computadora, programas Microsoft Office, teléfono, impresora, servidores, share file	Agosto de cada año	Junio de cada año	Equipo encargado del Plan de Manejo de Emergencia, Depto. Planificación	<p>5.2.3. Crear una plantilla y guías para hacer uniforme los planes de emergencia de las entidades contratadas para que se atemperen con el Plan de Emergencia de ASES.</p>



**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASES.

**5.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Actualizar el Plan de Manejo de Emergencia y el Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres del Sistema de Información de ASES para el desarrollo e implementación de un Plan Operacional de Manejo de Emergencia en los Departamentos, Programas Especiales de ASES y sus cubiertas de Salud (Plan VITAL, Ley 95, Platino).

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
5.2.4. Reforzar la viabilidad de comunicación entre personal crítico de la organización para velar por el cumplimiento del plan de emergencia interno y posible asignación de recursos fuera de ASES.	Equipo de manejo de emergencias, Administración y Finanzas	Proceso continuo	N/A	Radios de transmisión de banda (walkie talkie), equipo para transmisión de banda civil en la agencia			<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de adiestramientos para el personal encargado del Plan de Manejo de Emergencia de ASES.</li> <li>Falta de presupuesto para esta asignación.</li> <li>Obtención de licencias para operar el equipo.</li> </ul>
5.2.5. Educar a todo el personal de ASES y contratistas sobre el Plan de Manejo de Emergencias y Protocolos de FEMA, cada vez que se actualice la información.	Equipo encargado del Plan de Manejo de Emergencia, Depto. Recursos Humanos, Oficina Ejecutiva	Febrero de cada año	Mayo de cada año	Computadora, programa Microsoft Office, impresora, proyector, pantalla, herramientas digitales y para presentaciones		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de espacio en la agencia para llevarse a cabo los adiestramientos.</li> <li>Falta de personal capacitado.</li> <li>Falta de recursos externos capacitados para adiestrar al personal encargado del Plan de Manejo de Emergencias de la Agencia.</li> <li>Falta de compromiso de la agencia.</li> </ul>	
5.2.6. Hacer simulacros computorizados para todo el personal de ASES y contratistas.	Depto. Recursos Humanos, Equipo de Manejo de Emergencia, Oficina Ejecutiva	Cada 6 meses	N/A	Intercom para los simulacros, computadora, servidor, internet, y correo electrónico para llevar a cabo el comunicado		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de compromiso por parte del personal en la participación de los simulacros.</li> <li>Falta de motivación de los superiores para promover la participación del personal en los simulacros.</li> <li>Falta de educación y capacitación al personal de ASES para comprender los riesgos reales que pueden ocurrir en una emergencia y la importancia de</li> </ul>	
5.2.7. Preparar buito de primeros auxilios por cada área operacional de ASES.	Depto. Recursos Humanos, Oficina Ejecutiva, Supervisores de	Enero de cada año	Febrero de cada año	Computadora, programa Microsoft Office, impresora para folletos de			



**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASEs.

**5.2. Objetivo(s) Estratégico(s):** Actualizar el Plan de Manejo de Emergencia y el Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación de Desastres del Sistema de Información de ASEs para el desarrollo e implementación de un Plan Operacional de Manejo de Emergencia en los Departamentos, Programas Especiales de ASEs y sus cubiertas de Salud (Plan VITAL, Ley 95, Platino).

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
Designar a dos empleados por área para la certificación de primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar (RCP) y el uso del desfibrilador externo automático (DEA).	Depto. Recursos Humanos, Oficina Ejecutiva, Personal encargado del Plan de Manejo de Emergencia, Supervisores de cada área	Cada dos años	N/A	Información y/o instrucciones para el bulto			<ul style="list-style-type: none"> <li>conocer y saber qué se debe hacer en esos momentos.</li> <li>Falta de fondos para la compra de los artículos de primera necesidad para cada área operacional de ASEs y para los cursos</li> <li>Falta de guías y procedimientos para identificar al personal para capacitarlo en el área.</li> </ul>
Identificar personal que debe tomar los cursos de FEMA online para el Manejo de Emergencias.	Oficina Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos	Cada 2 años	N/A	Computadora, impresora, teléfono, servidores, internet			<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de conocimiento de los cursos online.</li> <li>Falta de comunicación entre el personal de ASEs y superiores</li> <li>Se requiere adiestrar a todo el personal sobre estos cursos.</li> </ul>

**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASEs.

**5.3. Objetivo(s) Estratégico(s):** Apoyar con el desarrollo de un Protocolo de Manejo de Emergencias para Puerto Rico en el Sector Salud, en coordinación con el Departamento de Salud, la Oficina del Comisionado de Seguros y otras entidades relevantes para la preparación y recuperación en casos de emergencia.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
Identificar adiestramientos y fuentes de apoyo técnico de programas, organizaciones	Equipo de Plan de Manejo de Emergencia,	Proceso continuo	N/A	Computadoras, internet, servidores	Ley 184-2004, Sección 6.5		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de compromientos de los adiestramientos.</li> </ul>



**5. Meta Estratégica:** Reforzar la infraestructura y procedimientos operacionales de ASES.

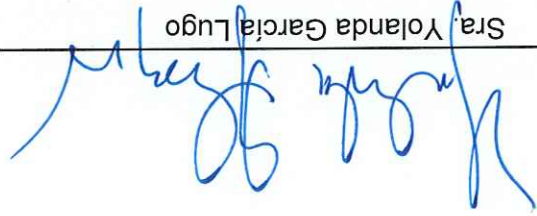
**5.3. Objetivo(s) Estratégico(s):** Apoyar con el desarrollo de un Protocolo de Manejo de Emergencias para Puerto Rico en el Sector Salud, en coordinación con el Departamento de Salud, la Oficina del Comisionado de Seguros y otras entidades relevantes para la preparación y recuperación en casos de emergencia.

Actividades/Tácticas	Recursos Humanos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Tecnología Requerida	Legislación Vigente	Presupuesto Asignado	Factores externos e internos que pueden afectar la consecución del objetivo
y/o agencias federales sobre el manejo de emergencias y desastres naturales para el desarrollo del plan.	Oficina Ejecutiva, Depto. Legal, Depto. Recursos Humanos, Depto. de Salud, Oficina del Comisionado de Seguros, MCOs						<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere personal encargado del Plan de Manejo de Emergencia de ASES que esté al tanto de los adiestramientos de agencias federales para que los mismos sean fuente de apoyo en la actualización del Plan de Emergencia de ASES.</li> </ul>
Seleccionar recursos o establecer un comité por parte de ASES a cargo del Protocolo de Manejo de Emergencias para Puerto Rico.	Oficina Ejecutiva, Depto. de Recursos Humanos, Personal encargado del Plan de Manejo de Emergencias, supervisores de las diferentes áreas de ASES	Cada 2 años	N/A				<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de personal capacitado.</li> <li>Falta de personal comprometido con la agencia y el Sector Salud.</li> <li>Falta de procedimientos.</li> </ul>
Establecer calendario de reuniones para estrategias y redacción de Protocolos de Manejo de Emergencia para Puerto Rico en el Sector Salud.	Oficina Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos, Personal Encargado del Plan de Manejo de Emergencia, Depto. de Salud, Oficina del Comisionado de Seguros, MCO's.	Febrero de cada año	Mayo de Cada año	Computadoras, Microsoft Outlook, Internet, servidores			<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de espacio en la agencia para llevarse a cabo las reuniones.</li> <li>Falta de coordinación y organización entre agencias para trabajar en equipo en los Protocolos del Manejo de Emergencia.</li> </ul>

**\*Áreas Operacionales**

- (1) Oficina del Director Ejecutivo
- (2) Área de Cumplimiento
- (3) Área de Asuntos Legales
- (a) Sección de contratos y consultas
- (4) Área de Servicios al cliente
- (a) Sección de servicios a Proveedores y Beneficiarios
- (5) Oficina de Finanzas y Administración
  - (a) Finanzas
    - (i) Sección de contabilidad, nómina y presupuesto
    - (ii) Sección de pre-intervención y pagos
    - (a) Administración
      - (i) Servicios auxiliares
      - (ii) Sección de compras
- (6) Oficina de Planificación y Estadísticas
  - (a) Sección de Planificación
  - (b) Sección de Estadísticas
  - (c) Sección de Calidad
  - (d) Área de Asuntos Clínicos
  - (i) Sección de Proyectos
- (7) Oficina de Recursos Humanos
  - (a) Sección de Asuntos Administrativos, Asistencia y Licencias
- (8) Oficina de Sistemas de Información
  - (a) Sección de Desarrollo de Sistemas
  - (b) Sección de Apoyo Técnico
  - (c) Sección de Operaciones y Comunicaciones

Firma Directora Interina de Agencia:

  
Sra. Yolanda García Lugo

Firma de Empleado(a) de Agencia: \_\_\_\_\_