



**O.P.D. SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN
ADMINISTRACIÓN 2012-2015**

PLAN GENERAL

**DR. SERGIO QUINTERO HERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL**

Elaboración: Febrero de 2013

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	3
I.1. Introducción	3
I.2. Marco jurídico	4
I.3. Alineación con el Plan de Desarrollo Municipal	5
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
II.1. Misión institucional	7
II.2. Visión de futuro	7
II.3. Valores que caracterizan a nuestro organismo.....	7
III. DIAGNÓSTICO DEL ORGANISMO.....	8
III.1. Estructura organizacional	8
III.2. Recursos humanos	16
III.3. Recursos financieros.....	16
III.4. Servicios generales	17
III.5. Tecnologías de información y comunicación.....	17
III.6. Análisis FODA	20
IV. OBJETIVO GENERAL INSTITUCIONAL, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN.....	22
IV.1. Objetivo general institucional	22
IV.2. POA 2013.....	23
IV.3. POA 2014	28
IV.4. POA 2015	29
V. MECANISMOS PARA INSTRUMENTACIÓN Y EVALUACIÓN: INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	30
V.1. POA 2013	30
V.2. POA 2014	41
V.3. POA 2015	45
VI. PROYECCIONES DE CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO	49
VII. DIRECTORIO GENERAL.....	50

I. ANTECEDENTES

I.1. Introducción

El Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan presenta su Plan General 2012-2015, en que se identifican los objetivos, estrategias y líneas de acción que se realizarán durante la administración, actualizado al año 2015. Con esto se logrará trabajar con eficiencia, eficacia y calidad en procesos que serán medibles mediante indicadores que nos permitan conocer los resultados y su beneficio social, que representa nuestra portación a contar con mejores servicios asistenciales a la población zapopana y coadyuvar en el desarrollo de nuestra sociedad para mejorar nuestro nivel de bienestar.

La salud es un derecho constitucional y por su propia creación el Organismo debe garantizar a la población ese derecho. En el desempeño de sus funciones habrá de observar las disposiciones contenidas en su reglamento de creación, la Ley General de Salud, la Ley Estatal de Salud (aplicable al Estado de Jalisco) y el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, debiendo sustentar su actuación en los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y en los programas y campañas de salud municipales autorizados.

Este documento rector define el rumbo institucional en aras de dar cumplimiento a nuestra función establecida en la normatividad que le da vida al organismo y la búsqueda de contribuir a la protección de la salud y al cumplimiento de las metas municipales, estatales y federales, establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Plan Estatal de Desarrollo 2013-2033 y Plan Municipal de Desarrollo Zapopan 2012-2015.

Se elabora a partir del conocimiento del Diagnostico Situacional de Salud, donde se expresan sus variantes epidemiológicas, daños a la salud, factores condicionantes de la salud y la respuesta social organizada de nuestro municipio.

Las estrategias que se desarrollarán en el Programa Operativo Anual han sido cuidadosamente seleccionadas, discutidas, analizadas y organizadas para asegurar su efectividad y coherencia, especificando para cada una su propósito, alcance y líneas de acción alineándolas con los objetivos, indicadores de desempeño y metas. De esta manera, las actividades tienen un sentido y racionalidad estratégica y son relevantes a la eficiencia y la eficacia en la ejecución del Plan General del O.P.D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.

I.2. Marco jurídico

El marco normativo para la creación de este plan incluye la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios que en su artículo 78-A señala que los organismos públicos descentralizados programarán sus actividades institucionales en un plan general. En la misma ley referida se indica las características a cumplir en el documento en los artículos 78-B, 78-C y 78-D.

Por acuerdo del H. Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco del 30 de agosto de 2001 se aprobó la creación del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan y sus normas básicas de funcionamiento plasmadas en el Reglamento del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco.

En dicho ordenamiento se le dota al organismo de personalidad jurídica y patrimonio propio y se constituye como el instrumento a través del cual el gobierno municipal cumplirá con su responsabilidad de salvaguardar con eficiencia el derecho a la salud, no sólo en la prestación de los servicios médicos municipales, sino en todos los campos de la salud pública consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. La competencia del Organismo incluye los servicios médicos municipales, por la delegación de funciones que el gobierno municipal le hace y tiene como ámbito de su actividad el conjunto de servicios que se ministren a la población abierta en el Municipio de Zapopan, así como en las unidades de salud que en el futuro se establecieran y sean asignadas por la autoridad municipal, estatal o federal y que se ajusten a su disponibilidad presupuestaria.

De igual manera, en el mismo reglamento en su artículo 7° se establecen los objetivos y atribuciones del Organismo, que son:

- I. Conformar el Sistema Municipal de Salud y coadyuvar a la consolidación y funcionamiento de los Sistemas Nacional y Estatal de Salud;
- II. Organizar, administrar y operar servicios de salud a la población abierta en el Municipio de Zapopan, Jalisco, de conformidad con este Reglamento;
- III. Intervenir en la formulación del Plan Municipal de Desarrollo y en la definición de la política social del Municipio, en materia de salud;
- IV. Definir programas y acciones en materia de salud pública en el Hospital General de Zapopan y en las unidades de Salud que integran el Organismo, cuidando no se contrapongan a las disposiciones del presente ordenamiento, ni a los acuerdos de coordinación o descentralización que se suscriban;
- V. Participar en la prevención de enfermedades mediante Campañas de Vacunación permanente, en coordinación con las Dependencias Estatales y Federales;

- VI. Incrementar la capacidad y mejorar la calidad de la atención médica y demás servicios de salud que otorgue el Organismo, coadyuvando con las instancias gubernamentales de la materia, garantizando el acceso a los servicios de salud a toda la población;
- VII. Los servicios médicos deben prestarse sin discriminación alguna, en forma eficiente, con calidad humanística, científica y ética;
- VIII. Suscribir convenios de apoyo e intercambio con instituciones de salud o educativas con el objeto de realizar cursos de enseñanza, investigación o especialización del personal del organismo o para quienes aspiren a ingresar a él;
- IX. Fortalecer la participación de la comunidad en los servicios de salud;
- X. Administrar los recursos humanos adscritos a la institución, así como los elementos patrimoniales y financieros con eficiencia y apego a la normatividad aplicable;
- XI. Establecer el servicio civil de carrera, para propiciar el desarrollo profesional y humano del personal que labora en los servicios de salud municipales;
- XII. Prestar servicios médico asistenciales a los servidores públicos del Municipio, en los términos y condiciones que se establezcan por los acuerdos y convenios específicos que celebre la administración municipal; y
- XIII. Prestar los servicios y realizar las actividades que resulten necesarias para cumplir con los objetivos del presente ordenamiento, leyes, normas, políticas, programas y campañas en materia de salud.

Los artículos 12, fracción III y 15, fracción II del multicitado reglamento señalan que el Director General propondrá los planes de trabajo y la Junta de Gobierno los aprobará.

Por otra parte, el Reglamento Organizacional Interno del Organismo Público Descentralizado “Servicios de Salud del Municipio de Zapopan” atribuye al Director General la facultad de planear los servicios de salud dependientes del Organismo en los términos de la legislación aplicable y de conformidad con las estrategias y objetivos del Plan Estatal de Desarrollo, y en congruencia con las políticas que a nivel nacional determine la Secretaría de Salud.

I.3. Alineación con el Plan de Desarrollo Municipal

En la siguiente tabla se presenta la alineación de este plan a los objetivos y estrategias del Plan de Desarrollo Municipal que a su vez deberán estar alineados al del Plan Estatal de Desarrollo, las directrices nacionales y los programas sectoriales federales.

Alineación de la estrategia del O.P.D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan al Plan de Desarrollo Municipal	
Plan de Desarrollo Municipal	
<p>Objetivo: 3.5. Garantizar que la población zapopana tenga acceso a servicios médicos asistenciales de primero y segundo nivel de atención, con acciones de prevención y capacitación, fortaleciendo la participación activa de la comunidad y conforme a la política social municipal en materia de salud.</p>	<p>Estrategias: 3.5.1. Ampliación y remodelación del Hospital General de Zapopan 3.5.2. Zapopan y la salud en tu comunidad 3.5.3. Mejoramiento en servicio de ambulancias para atención de emergencias 3.5.4. Reubicación de las instalaciones Cruz Verde Norte 3.5.8. Salud psicológica</p>
Plan General del O.P.D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	
<p>Objetivo: Ofrecer a la población zapopana acceso a servicios médicos asistenciales de primer y segundo nivel de atención y acciones preventivas, bajo los conceptos de capacidad, seguridad y calidad.</p>	<p>Estrategia 2015: En nuestras unidades se cuenta con la capacidad profesional y de infraestructura para brindar las atenciones médicas de primer y segundo nivel a quienes lo soliciten.</p>

II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

En este apartado se describe la misión establecida para el Organismo de acuerdo a los trabajos realizados con el equipo directivo, la visión que sirve de guía para el desarrollo de sus acciones durante la presente administración así como los valores que caracterizan a nuestro organismo.

II.1. Misión institucional

Ser una institución pública de salud que proporciona servicios médicos de urgencia, asistenciales y preventivos en medicina general, especialidades médicas y quirúrgicas, basados en los estándares normativos de calidad, capacidad y seguridad, mejorando así la salud de los zapopanos con servicios basados en la equidad, calidez y humanismo, y con plena participación de la sociedad.

II.2. Visión de futuro

Ser institución pública que conoce y atiende oportunamente las necesidades y expectativas en salud de la población, contribuyendo al desarrollo integral y sustentable de las personas, familias y comunidades de nuestro municipio, logrando con ello que en Zapopan sea el mejor lugar del país para crecer y desarrollarse utilizando plenamente sus valores.

II.3. Valores que caracterizan a nuestro organismo

Vocación de Servicio
Integridad
Honestidad
Humanismo
Ética
Eficiencia y Eficacia
Creatividad
Imparcialidad
Legalidad
Autocrítica
Justicia
Confidencialidad
Congruencia
Respeto
Puntualidad
Igualdad
Transparencia
Rendición de Cuenta
Universalidad
Profesionalismo

III. DIAGNÓSTICO DEL ORGANISMO

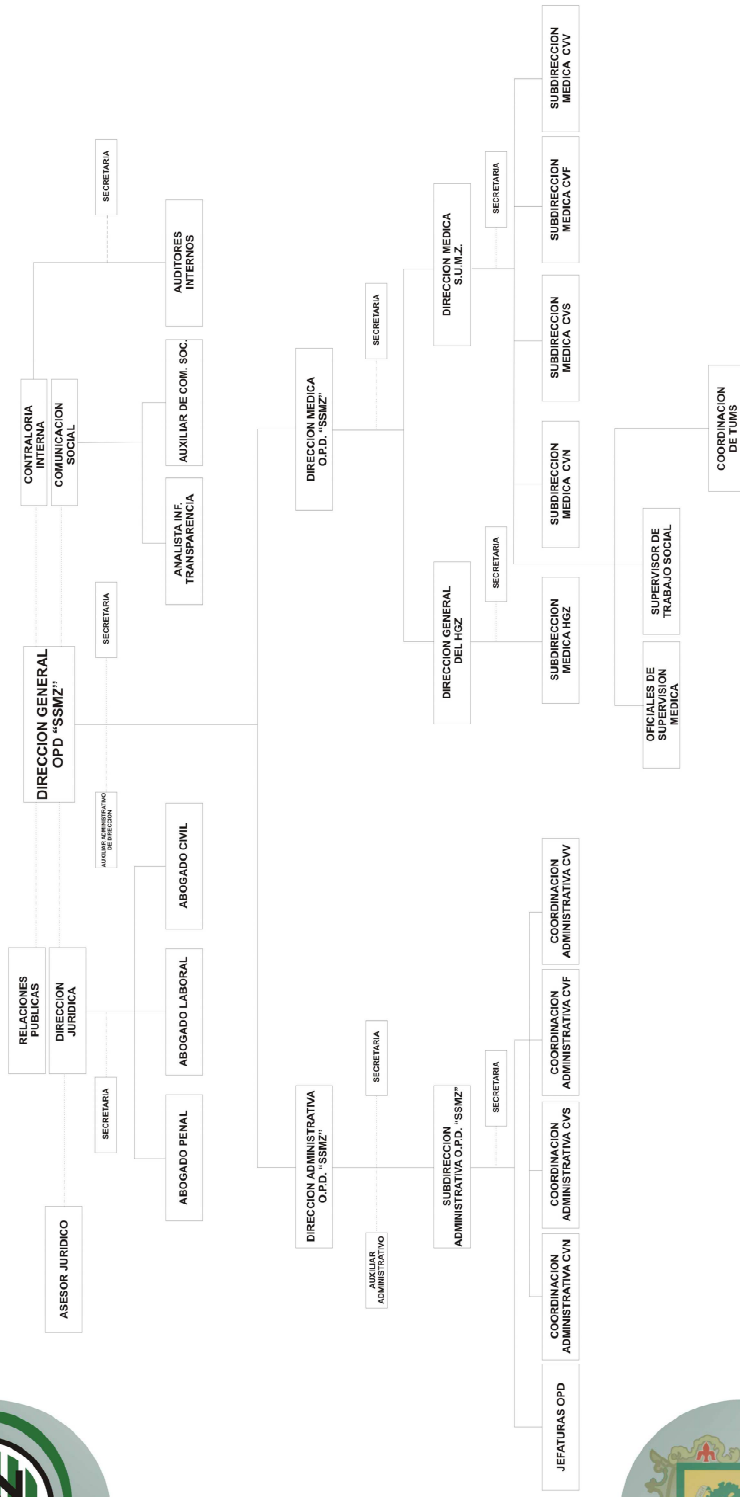
III.1. Estructura organizacional

El Reglamento Organizacional Interno del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco tiene por objeto regular la estructura, organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado "Servicios de Salud del Municipio de Zapopan. En su artículo 2 desarrolla la estructura orgánica original de la cual se desprendió posteriormente el organigrama autorizado que fue aprobado en Junta de Gobierno en la sesión del 25 de julio de 2006, el cual se muestra en las siguientes páginas. De igual forma, en el Reglamento Organizacional se describen las funciones que corresponden a cada área. Con esto se sustenta y justifica la vida organizacional. Cabe aclarar que en sesión de Junta de Gobierno de 19 de noviembre de 2009 se aprobó la estructura de recursos humanos de la Cruz Verde Santa Lucía por la inclusión de esta unidad al organismo.

O. P. D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan



ORGANIGRAMA GENERAL DEL O.P.D.

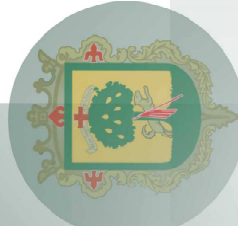
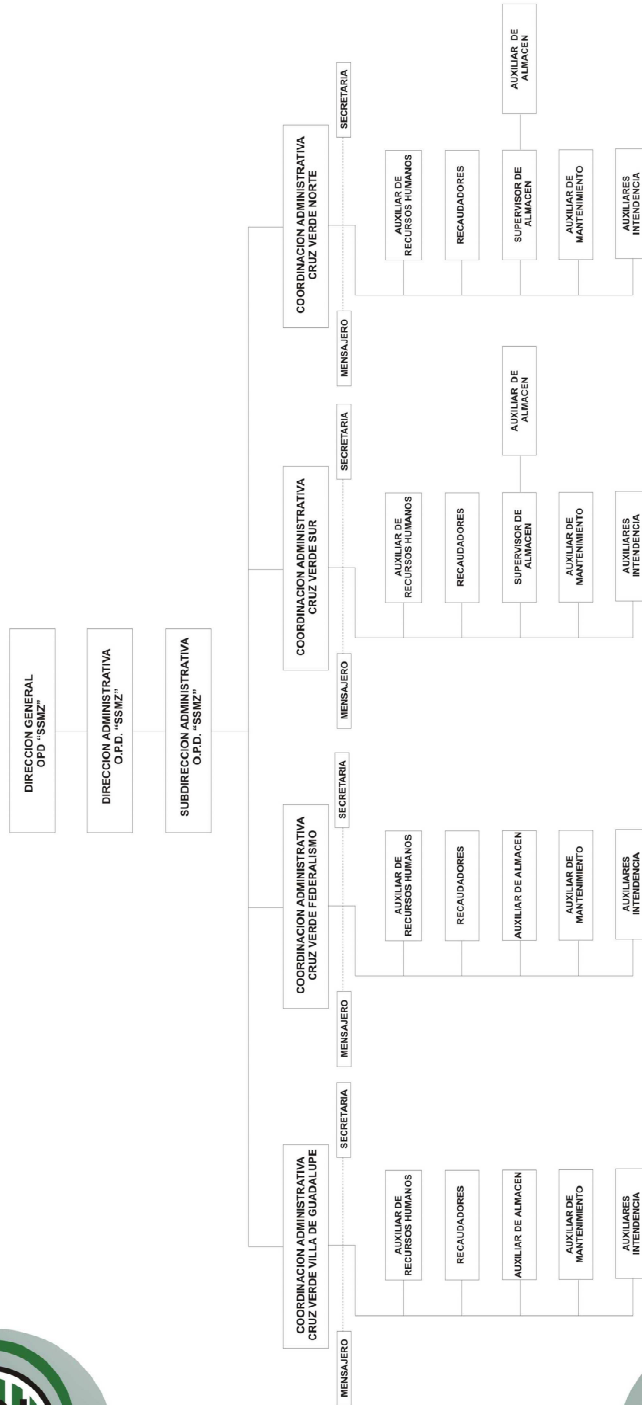


ELABORACION 17 DE JULIO DE 2006
ANEXO 1

O. P. D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan



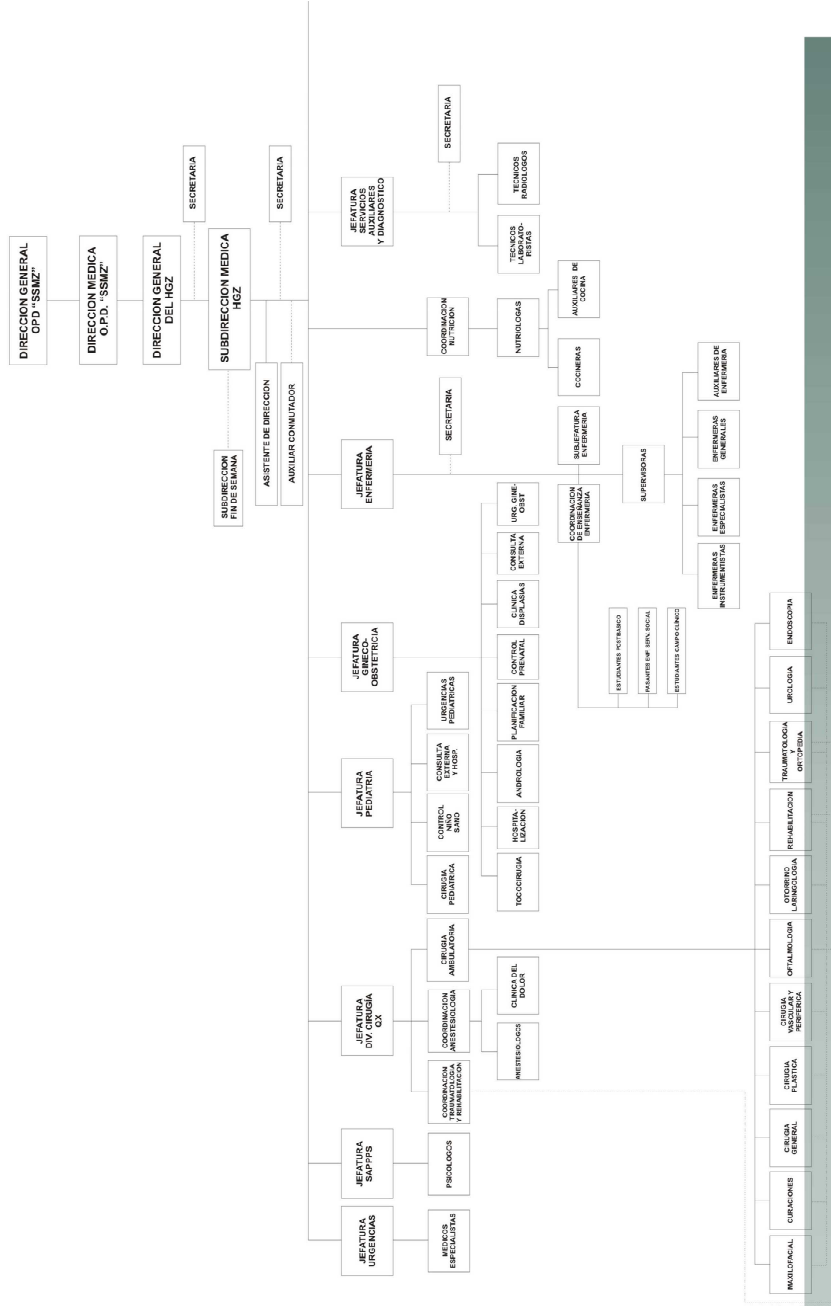
ORGANIGRAMA SECCIONAL DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA A NIVEL DE LAS UNIDADES DE URGENCIAS



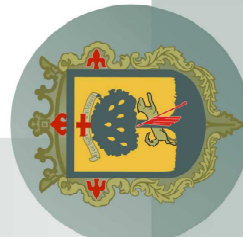
O. P. D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan



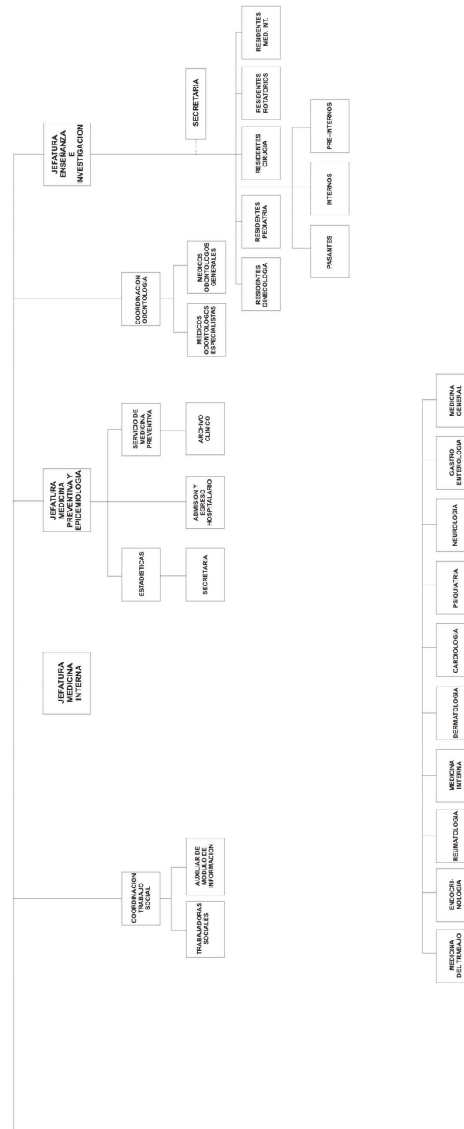
ORGANIGRAMA SECCIONAL DE LA DIRECCION MEDICA A NIVEL DEL HOSPITAL GENERAL DE ZAPOPAN 1 / 2



ELABORACION 17 DE JULIO DE 2006
ANEXO 4



ORGANIGRAMA SECCIONAL DE LA DIRECCION MEDICA A NIVEL DEL HOSPITAL GENERAL DE ZAPOPAN 2 / 2



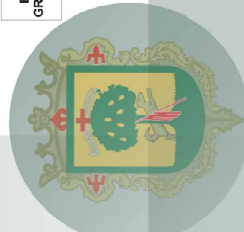
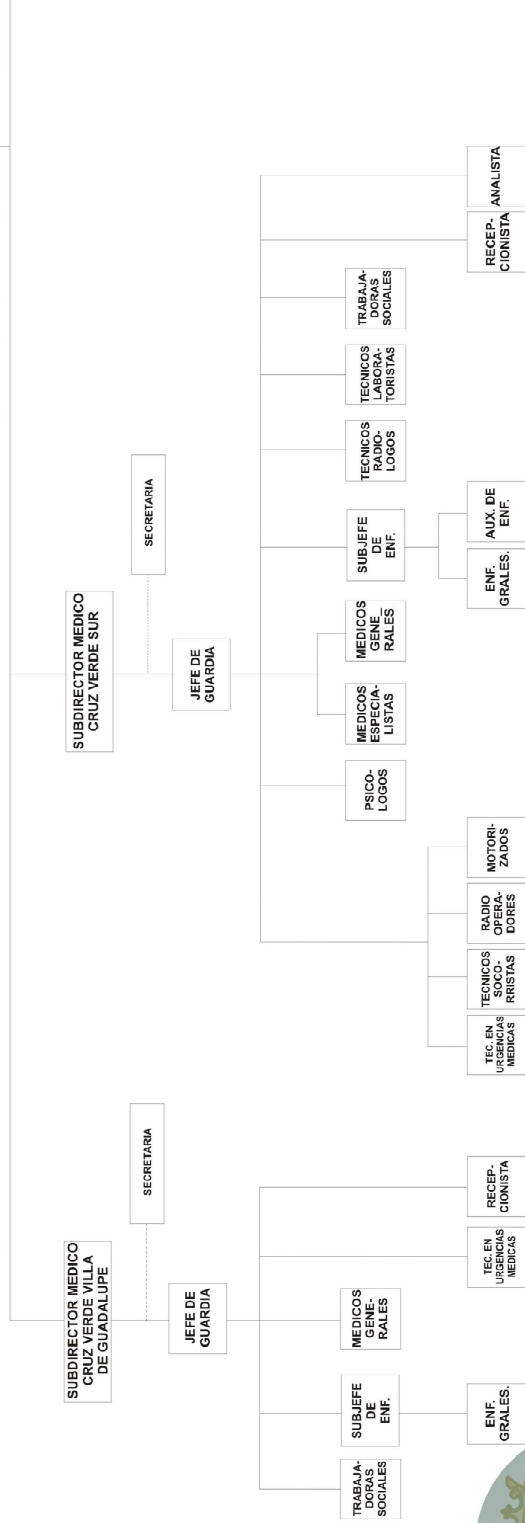
ELABORACION 17 DE JULIO DE 2006
ANEXO 5

O. P. D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan



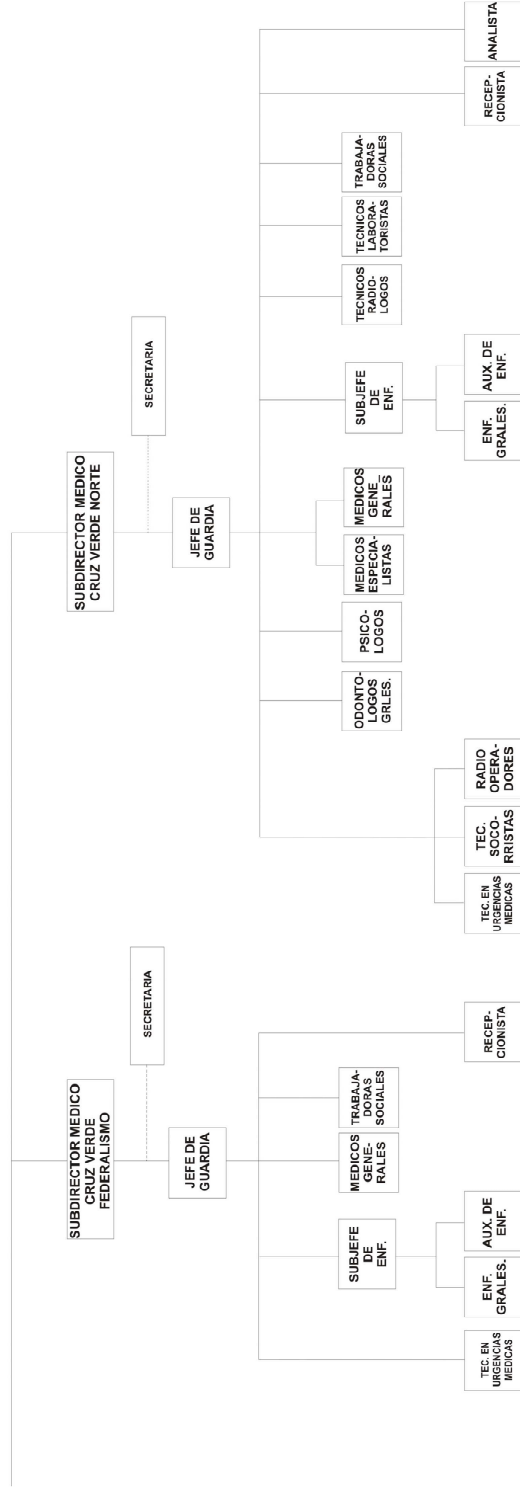
ORGANIGRAMA SECCIONAL DE LA DIRECCION MEDICA A NIVEL DE LAS UNIDADES DE URGENCIAS 1 / 2

- DIRECCION GENERAL
OPD S.S.M.Z.
- DIRECCION MEDICA
O.P.D. S.S.M.Z.
- DIRECCION MEDICA
S.U.M.Z.



ELABORACION 17 DE JULIO DE 2006
ANEXO 6

ORGANIGRAMA SECCIONAL DE LA DIRECCION MEDICA A NIVEL DE LAS UNIDADES DE URGENCIAS 2 / 2



III.2. Recursos humanos

El personal que presta nuestros servicios de salud es de suma importancia para el logro de los objetivos en atención a la salud.

En el año 2013 la plantilla de personal era de 965 personas, de las cuales el 67.61% son médicos y personal del área paramédica.

PLANTILLA EJERCIDA ENERO 2013		
CATEGORÍA	TOTAL	%
Médicos y área paramédica	660	67.61%
Directivos	7	0.74%
Administrativos	186	21.35%
Servicios generales	112	10.30%
TOTAL	965	100.00%

En el año 2014 la plantilla de personal era de 961 personas, de las cuales el 64.62% son médicos y personal del área paramédica.

PLANTILLA EJERCIDA FEBRERO 2014		
CATEGORÍA	TOTAL	%
Médicos y área paramédica	621	64.62%
Directivos	7	0.73%
Administrativos	237	24.66%
Servicios generales	96	9.99%
TOTAL	961	100.00%

Para el año 2015 la plantilla de personal es de 951 personas, correspondiendo el 67.61% al personal médico del área paramédica.

PLANTILLA EJERCIDA FEBRERO 2015		
CATEGORÍA	TOTAL	%
Médicos y área paramédica	643	67.61%
Directivos	7	0.74%
Administrativos	203	21.35%
Servicios generales	98	10.30%
TOTAL	951	100.00%

III.3. Recursos financieros

La asignación presupuestal está integrada por un subsidio municipal, ingresos propios y un subsidio estatal de la Secretaría de Salud, sujeto a la autorización de su Junta de Gobierno.

Los presupuestos de ingresos y egresos de los años de esta administración son:

PRESUPUESTO 2013

PARTIDA	CONCEPTO	PRESUPUESTO APROBADO 2013	TRANSFERENCIAS	AMPLIACIÓN/ REDUCCIÓN	SUBSEMUN	CONACYT	MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO 2013
1000	SERVICIOS PERSONALES	352,890,347.54	-	800,000.00	400,000.00	-	354,090,347.54
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	25,153,794.49	-	7,987,691.07	200,000.00	-	33,341,485.56
3000	SERVICIOS GENERALES	27,270,857.96		13,992,200.00	500,000.00	9,518,761.63	51,281,819.59
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	495,000.00		2,525,000.00	900,000.00	10,481,238.37	14,401,238.37
	TOTAL	405,810,000.00	-	25,304,891.07	2,000,000.00	20,000,000.00	453,114,891.07

PRESUPUESTO 2014

PARTIDA	CONCEPTO	PRESUPUESTO 2014
1000	SERVICIOS PERSONALES	370,110,177.27
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	35,129,974.70
3000	SERVICIOS GENERALES	38,900,103.62
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	5,035,000.00
	TOTAL	449,175,255.59

PRESUPUESTO 2015

PARTIDA	CONCEPTO	PRESUPUESTO 2015
1000	SERVICIOS PERSONALES	446,118,798.70
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	37,091,320.11
3000	SERVICIOS GENERALES	41,272,097.77
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	5,065,000.00
	TOTAL EGRESOS	529,547,216.58

III.4. Servicios generales

El Organismo está formado por un Hospital de Primer y Segundo Nivel de atención denominado Hospital General de Zapopan y cinco Unidades de Atención que conforman el Sistema de Urgencias Médicas de Zapopan, denominadas Cruz Verde Zapopan: Cruz Verde Norte, Cruz Verde Sur-Las Águilas, Cruz Verde Villa de Guadalupe, Cruz Verde Federalismo y Cruz Verde Santa Lucía.

III.5. Tecnologías de información y comunicación

Con la ejecución del proyecto realizado con recursos federales del CONACYT y el apoyo para el fortalecimiento tecnológico recibido por el Municipio con motivo de la apertura de las nuevas instalaciones de la Cruz Verde Norte, valorar la infraestructura y equipamiento en cómputo y comunicación resulta relevante. En el 2015 el Organismo cuenta con:

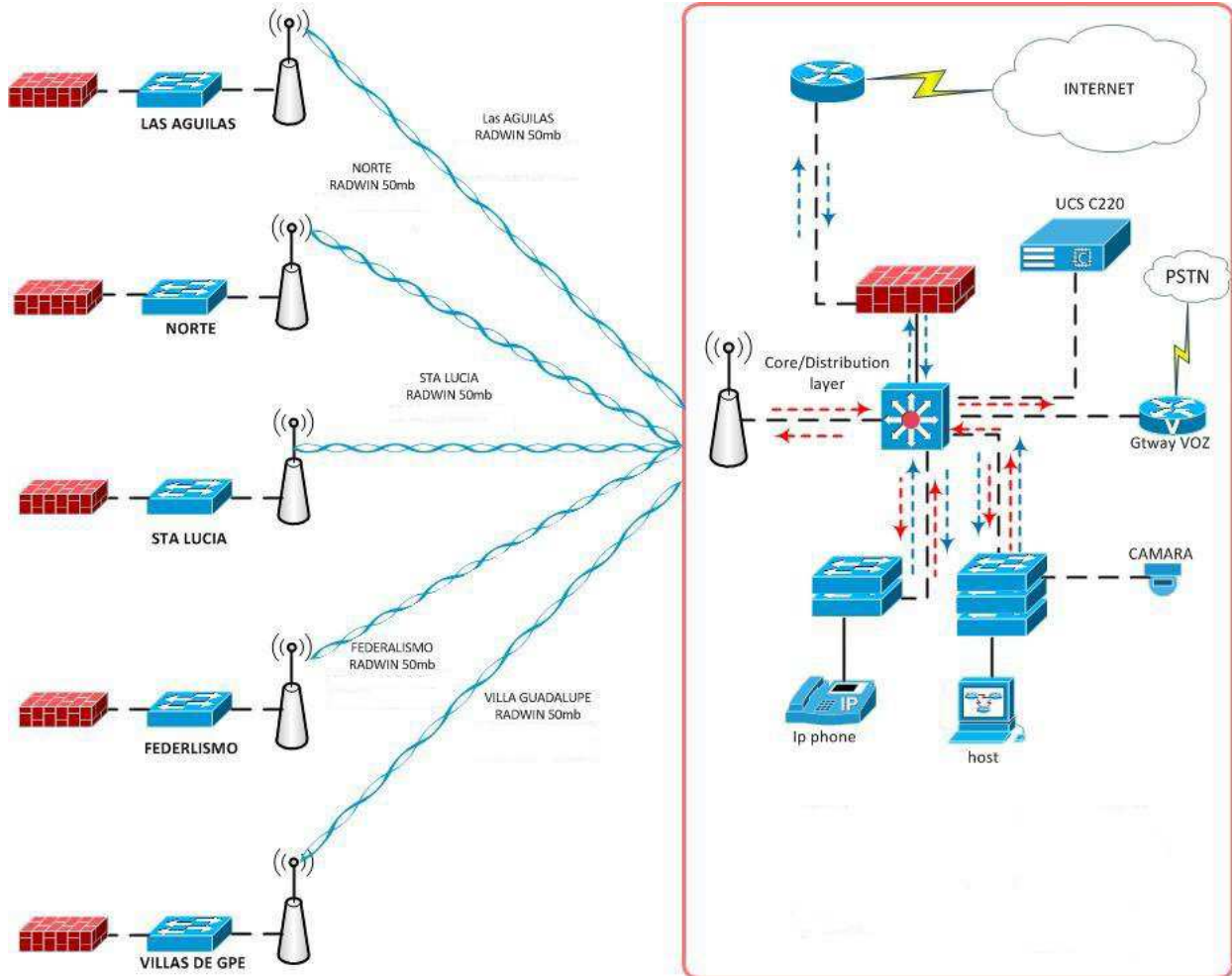
EQUIPO DE CÓMPUTO	
TIPO DE EQUIPO	TOTAL
PC	190
Laptop	20

SERVIDORES	
TIPO	TOTAL
Físicos	7
Virtuales	5

EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES	
TIPO DE EQUIPO	TOTAL
Switch	13
Access Point	23
Cámaras IP	24

RELACIÓN DE SISTEMAS				
NOMBRE DEL SISTEMA	OBJETIVO	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	OBSERVACIONES	DEPARTAMENTO
Recaudación	Control de ingresos	Lenguaje C, Mysql, Multiusuario	Desarrollo Propio	Recaudación
Seguro Popular	Control de ingresos y reportes para facturación de Seguro Popular	Lenguaje C, Mysql, Multiusuario	Desarrollo Propio	Seguro Popular
Planificación Familiar	Expediente y consultas para pacientes	Lenguaje C, Mysql, Multiusuario	Desarrollo Propio	Ginecología
Credenciales	Impresión de gafete de empleados	Lenguaje C, Mysql, Multiusuario	Desarrollo Propio	Recursos Humanos
Trabajo Social	Pagares y Descuentos	Lenguaje C, Mysql, Multiusuario	Desarrollo Propio	Trabajo Social
Patrimonio	Control de Activos Fijos	Php, Java, Web	Desarrollo Propio	Patrimonio
Solicitud de Transparencia en Línea	Generación y revisión de Solicitudes de transparencia	Php, Java, Web	Desarrollo Propio	Jurídico
Nutrición	Expediente y consultas para pacientes	Lenguaje C, Mysql, Multiusuario	Desarrollo Propio	Nutrición
Adminpaq	Facturación Electrónica		Computación en acción	Recursos Financieros
Attendance Management	Control de asistencias		Zk Software	Recursos Humanos

TOPOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA DE RED Y TELECOMUNICACIONES DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



III.6. Análisis FODA

Los servicios de salud del Organismo viven hoy un presente con ventajas y adversidades muy distintas a las circunstancias de tiempos pasados. De igual manera, los municipios, sus colonias urbanas y localidades rurales enfrentan panoramas que permiten concretar una oportunidad muy significativa de esta época, la cual radica en la posibilidad de realizar el ejercicio de la planeación estratégica y la gestión compartida de la agenda sanitaria, que posibiliten, desde una perspectiva intermunicipal, poder enfrentar problemas relevantes que son comunes y, que desde un ámbito de lo municipal, no es posible atenderlos de una manera exitosa. Para ello se requiere de identificar y analizar las principales oportunidades y amenazas del contexto, así como las fortalezas y debilidades internas que hoy existen.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura en atención médica de primer y segundo nivel, además de urgencias. • Cobertura geográfica con servicios esenciales de urgencia médica. • Enfoque Preventivo, Curativo, Rehabilitación Pre-Hospitalario y Hospitalario. • Programas acordes al perfil epidemiológico. • Unidades de Urgencia distribuidas estratégicamente en el municipio. • Personal médico y paramédico con capacidad de gestión, experiencia, espíritu de servicio y compromiso. • Voluntad de directivos en favor del cambio. • Vinculación con Institutos y hospitales de alta especialidad para referencia de pacientes. • Liderazgo y perfiles directivos. • Contar con el programa de vigilancia epidemiológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio por parte de los trabajadores. • Limitado Abasto y surtimiento de medicamentos. • Carencia Sistema de referencia y contra referencia. • Necesidad de Acreditación y Certificación de Unidades de Urgencia y HGZ. • Plantillas de personal incompletas e incertidumbre laboral. • Limitado presupuesto para la operación. • Deterioro de vehículos, equipamiento médico e informático. • Oficinas administrativas inadecuadas. • Infraestructura con falta de mantenimiento en las unidades de urgencia. • Insuficiente sistema de información médico estadístico. • Falta de un sistema de organización de la consulta externa. • Atención integral limitada con calidad. • Falta de un programa integral de capacitación e investigación para el desarrollo de la institución.

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad política del Gobierno Federal, Estatal y Municipal. • Infraestructura médica privada vanguardista • Centros de formación de profesionales e investigación en salud. • Profesionalización del personal médico y paramédico. • Coordinación y alianzas intra y extra sectoriales. • Concertación con organismos sociales y privados interesados en proyectos de salud. • Desarrollo de tecnología médica, de la información y telecomunicaciones. • Participación municipal en la salud. • Comité Municipal en Salud. • Sistema de Protección Social en Salud. • Fondos federales disponibles en equipamiento e infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento poblacional acelerado. • Incremento de la demanda de servicios. • Condiciones de marginación e inseguridad. • Riesgos sanitarios y deterioro medio ambiental. • Envejecimiento poblacional. • Estilos de vida insanos. • Sobrepeso, obesidad; adicciones, VIH Sida. • Limitado apoyo del REPSS. • Migración entre municipios y entidades. • Agentes patógenos resistentes y cambiantes. • Cambiantes expectativas de la gente.

IV. OBJETIVO GENERAL INSTITUCIONAL, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Este instrumento sirve para concretar los compromisos de gestión de la actual administración del Organismo y facilitar su efectiva implementación; determina los mecanismos para la evaluación de los resultados alcanzados, con lo cual se podrán identificar oportunamente las desviaciones que se pudieran dar y así poder tomar decisiones oportunas y eficientes que permita disminuir los riesgos de incumplimiento en los objetivos trazados. Así la conformación del Programa Operativo Anual (POA) permite optimizar la asignación y administración de los recursos disponibles y ayuda a evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

Para el O.P.D. Servicios de Salud del Municipio de Zapopan el POA es también una herramienta de aprendizaje ya que fomenta la comunicación y el trabajo interdisciplinario; establece y sostiene compromisos; identifica prioridades; y mantiene el enfoque estratégico para las acciones de corto plazo. En la medida en que el POA se implementa efectivamente, aporta un valor agregado a la racionalidad estratégica de la institución.

Para la determinación de los objetivos, estrategias y líneas de acción se trabajó bajo la estructura seguida por el Municipio de Zapopan, que a su vez lo utiliza para informar anualmente a la ciudadanía del avance en el cumplimiento de las metas de los programas establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal. Esta coordinación ha motivado también las adecuaciones hechas a la presentación del POA que se ha actualizado en el Plan General del Organismo.

IV.1. Objetivo general institucional

Ofrecer a la población zapopana acceso a servicios médicos asistenciales de primer y segundo nivel de atención y acciones preventivas, bajo los conceptos de capacidad, seguridad y calidad.

IV.2. POA 2013

IV.2.1. Estrategias

Como estrategias se desarrollaron doce programas que contaron con su propio propósito y alcance.

No.	NOMBRE DE PROGRAMA	ESTRATEGIAS
1	Zapopan y la salud en tu comunidad	Unidades médicas con servicios integrales preventivos, consulta externa y atención en emergencias, disponibles para todos los zapopaneros.
2	Prestación de servicios integrales de salud con garantía de profesionalismo, eficacia y calidez	Unidades de atención médica con estándares elevados en la prestación de los servicios que ofrezcan.
3	Consolidación de los servicios de urgencia brindados por las unidades médicas	Los servicios atendidos con personal médico del Organismo son eficientes y oportunos.
4	Zapopan saludable para las familias	Coordinación con las diversas instancias del gobierno municipal para el fomento de la participación de las familias en el cuidado de su salud, a través de acciones que disminuyen los factores de riesgo de los principales padecimientos crónicos en nuestro país. Los ejes ejecutores son: armonía, hábitos saludables, nutrición y activación física.
5	Fortalecimiento y difusión de los servicios brindados por el Centro de Intervención en Crisis	Los servicios psicológicos en casos de crisis y en consultorio son la primera opción de los pacientes en Zapopan.
6	Fortalecimiento a los programas integrales de prevención y atención a la población en padecimientos crónico degenerativos	Padecimientos como el cáncer, diabetes, obesidad, hipertensión arterial, trastornos oculares como el glaucoma y la depresión son contemplados en la calendarización anual para la promoción de conocimiento y prevención. En consulta se valora en cada paciente conforme a sus factores de riesgo y sintomatología.

No.	NOMBRE DE PROGRAMA	ESTRATEGIAS
7	Salud bucal	Impulso al programa integral de salud bucal para la prevención de enfermedades bucales y tratamiento oportuno de las mismas.
8	Salud joven	Fomento a la implementación de programas preventivos y atención a la salud integral enfocados a hombres y mujeres jóvenes, don se incluirán entre otros: sexualidad, adicciones, enfermedades congénitas, trastornos alimenticios y psicológicos.
9	Difusión a la prevención	Utilización de medios de información masivos y de alto impacto para difundir los programas de prevención y manejo adecuado de las principales enfermedades comunes y de las endémicas.
10	Creado para ti	Inclusión transversal en todos los programas institucionales de las políticas públicas sobre la atención al adulto mayor, a las personas con capacidades diferentes, mujeres y otros sectores vulnerables socialmente, en colaboración con las instancias que se encargan de su atención, en los diferentes niveles gubernamentales.
11	Acceso a la salud	Colaboración para difundir entre las familias zapopanas en situación vulnerable la afiliación al programa de Seguro Popular, como medio de acceso a los servicios de salud.

No.	NOMBRE DE PROGRAMA	ESTRATEGIAS
12	En la salud contamos todos	Impulso y coordinación de la participación social tanto en programas de promoción y apoyo a las acciones que realice el Organismo como en los de vigilancia y opinión sobre los servicios de salud que se ofrecen a la comunidad.

IV.2.2. Propósito, alcance y líneas de acción

1. Zapopan y la salud en tu comunidad

Propósito: La población de Zapopan recibe servicios de 1o. y 2o. nivel de atención en salud, conforme a una política pública municipal que cumple sus expectativas.

Alcance: El 100% de los usuarios que solicitaron un servicio médico del organismo fue atendido en forma satisfactoria.

Líneas de acción:

- a) Atención en operativos con amplia cobertura
- b) Caravanas para acercamiento de servicios preventivos a las localidades

2. Prestación de servicios integrales de salud con garantía de profesionalismo, eficacia y calidez

Propósito: En Zapopan los servicios de salud son otorgados con eficacia técnica y un sentido humanístico profundo.

Alcance: Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas.

Líneas de acción:

- a) Brindar servicios médicos de primero y segundo nivel en las unidades de atención médica
- b) Disponibilidad de servicios personales e insumos suficientes para el servicio

3. Consolidación de los servicios de urgencia brindados por las unidades médicas

Propósito: Las unidades de Cruz Verde Zapopan y Hospital General de Zapopan tienen amplia cobertura y pronta respuesta en emergencias.

Alcance: Al 100% de las emergencias reportadas se les atendió con eficiencia y dentro del tiempo estándar de arribo.

Líneas de acción:

- a) Brindar servicios médicos de emergencias en todas las unidades médicas del organismo

- b) Disponibilidad de servicios personales e insumos suficientes para el servicio de urgencias
- c) Contar con ambulancias en condiciones mecánicas y equipamiento necesario para la atención a urgencias

4. Zapopan saludable para las familias

Propósito: Los habitantes de Zapopan están comprometidos a llevar a cabo acciones preventivas en su salud, mediante la orientación y motivación de las instancias municipales.

Alcance: Familias de Zapopan implementan acciones efectivas en materia de prevención durante el 2013.

Líneas de acción:

- a) Programa de fomento a prácticas de salud integral con seguimiento de casos

5. Fortalecimiento y difusión de los servicios brindados por el Centro de Intervención en Crisis

Propósito: Los zapopanos jóvenes y adultos buscan acudir al C.I.C. para su atención.

Alcance: Una campaña integral de difusión en 2013, en los meses de septiembre a noviembre.

Líneas de acción:

- a) Campaña de difusión

6. Fortalecimiento a los programas integrales de prevención y atención a la población en padecimientos crónico-degenerativos

Propósito: La población que es atendida en las unidades de atención del Organismo está informada sobre los síntomas y cuidados propios de enfermedades crónico-degenerativas.

Alcance: Cada paciente que asiste a consulta, tiene la opción de contar por lo menos con una valoración preventiva anual al respecto de padecimientos crónico degenerativos.

Líneas de acción:

- a) Valoración preventiva a pacientes

7. Salud bucal

Propósito: En Zapopan se ofrecen servicios de salud bucal al alcance de todos.

Alcance: Se aumentaron en 10% los procedimientos realizados por el área de odontología del organismo en el año.

Líneas de acción:

- a) Brindar a los usuarios los servicios disponibles de odontología.

8. Salud joven

Propósito: La población joven de Zapopan considera a las unidades médicas del Organismo como primera opción para recibir servicios médicos.

Alcance: Las consultas médicas proporcionadas en las unidades de atención del organismo a pacientes en el rango de edad de 12-35 años, se incrementaron en un 15%.

Líneas de acción:

- a) Campaña de difusión
- b) Pláticas de carácter preventivo para la salud
- c) Material impreso para la población destino
- d) Capacitación a personal para atención especial a jóvenes

9. Difusión a la prevención

Propósito: Zapopan informa a más familias y en menor tiempo cada campaña de enfermedades estacionales.

Alcance: Cobertura del 100% de campañas preventivas realizadas en el 2013 a través de la página de internet propia y la del municipio, difusión en instalaciones de atención al público, volanteo con estructura de representantes de comunidades y colonias, adicionales a otros medios específicos de acuerdo al tema.

Líneas de acción:

- a) Campaña de difusión
- b) Acciones del organismo para la difusión de temas de prevención, que pudiera implicar la coordinación con comités vecinales y otras instituciones

10. Creado para ti

Propósito: En el Organismo se acciones emprendedoras para facilitar el acceso a nuestros servicios a pacientes de sectores socialmente vulnerables.

Alcance: El municipio de Zapopan cuenta con 3 convenios interinstitucionales que aplica en materia de salud para incluir en todos sus programas un trato equitativo para usuarios de grupos vulnerables.

Líneas de acción:

- a) Revisión de procedimientos desde la visión de equidad
- b) Coordinación con instancias que atienden grupos vulnerables: personas de la tercera edad, mujeres, niños, indígenas, personas con capacidades diferentes, entre otros
- c) Convenios de colaboración

11. Acceso a la salud

Propósito: El Organismo es la primera opción para los zapopanos que cuentan con el programa de Seguro Popular.

Alcance: Al 100% de los pacientes atendidos por primera vez en consulta externa, se le informa sobre el funcionamiento y requisitos para inscribirse en el Seguro Popular.

Líneas de acción:

- a) Equipamiento y servicio de dos módulos de información sobre seguro popular

12. En la salud contamos todos

Propósito: La sociedad zapopana y el sector empresarial conocen y comparten las acciones para cumplimentar los proyectos prioritarios en materia de salud.

Alcance: Reactivar al patronato del organismo y proponer la consecución de una fundación, para realizar un evento anual para financiar alguno de los proyectos y programas de salud. El patronato elabora un diagnóstico y evaluación anual sobre los servicios de salud ofertados, desde la percepción de la sociedad civil.

Líneas de acción:

- a) Activar el Patronato

IV.3. POA 2014

IV.3.1. Estrategias

Como estrategia se conjuntó un programa para el cual se estableció su propósito y alcance.

No.	PROGRAMA	ESTRATEGIA
1	Servicios médicos de primer y segundo nivel de atención	En nuestras unidades se cuenta con la capacidad profesional y de infraestructura para brindar las atenciones médicas de primer y segundo nivel a quienes lo soliciten.

IV.3.2. Propósitos, alcance y líneas de acción

1. Servicios médicos de primer y segundo nivel de atención

Propósito: Las unidades de la Cruz Verde Zapopan y el Hospital General de Zapopan tienen amplia cobertura y pronta respuesta en los servicios médicos que les son solicitados.

Alcance: Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.

Líneas de acción:

- a) Consulta externa

- b) Atención en psicología
- c) Atención en nutrición
- d) Atención en odontología
- e) Cirugías
- f) Atenciones obstétricas
- g) Atenciones de urgencias
- h) Salidas de ambulancias en emergencias
- i) Zapopan y la salud en tu comunidad

IV.4. POA 2015

IV.4.1. Estrategias

Como estrategia se continuó con un programa con el mismo propósito y alcance establecido en el año 2014, cambiando solamente el alcance de la línea de acción inciso h).

No.	PROGRAMA	ESTRATEGIA
1	Servicios médicos de primer y segundo nivel de atención	En nuestras unidades se cuenta con la capacidad profesional y de infraestructura para brindar las atenciones médicas de primer y segundo nivel a quienes lo soliciten.

IV.4.2. Propósitos, alcance y líneas de acción

1. Servicios médicos de primer y segundo nivel de atención

Propósito: Las unidades de la Cruz Verde Zapopan y el Hospital General de Zapopan tienen amplia cobertura y pronta respuesta en los servicios médicos que les son solicitados.

Alcance: Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.

Líneas de acción:

- a) Consulta externa
- b) Atención en psicología
- c) Atención en nutrición
- d) Atención en odontología
- e) Cirugías
- f) Atenciones obstétricas
- g) Atenciones de urgencias
- h) Salidas en emergencias
- i) Zapopan y la salud en tu comunidad

V. MECANISMOS PARA INSTRUMENTACIÓN Y EVALUACIÓN: INDICADORES DE DESEMPEÑO

En este apartado se establecen el mecanismo de evaluación consistente en los indicadores de desempeño y metas que permiten monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos del presente Plan.

En la versión actualizada del año 2015 y respecto a los POA 2013 y 2014 se incluyen además los resultados alcanzados.

V.1.POA 2013

V.1.1. Indicadores de desempeño

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR
1. El 100% de los usuarios que solicitaron un servicio médico del organismo fue atendido en forma satisfactoria.	1.1. Operativos cubiertos
	1. 2. Programa de caravanas de salud
2. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas.	2.1. Servicios médicos atendidos
	2.2. Porcentaje de cobertura de servicio
3. Al 100% de las emergencias reportadas se les atendió con eficiencia y dentro del tiempo estándar de arribo.	3.1. Servicios de urgencias atendidos
	3.2. Porcentaje de cobertura de servicios personales e insumos
	3.3. Porcentaje de obertura de ambulancias
4. Familias de Zapopan implementan acciones efectivas en materia de prevención durante el 2013.	4.1. Porcentaje de programa implementado
5. Una campaña integral de difusión en 2013, en los meses de septiembre a noviembre.	5.1. Programa de campaña y alcances
6. Cada paciente que asiste a consulta, tiene la opción de contar por lo menos con una valoración preventiva anual al respecto de padecimientos crónico degenerativos.	6.1. Pacientes valorados
7. Se aumentaron en 10% los procedimientos realizados por el área de odontología del organismo en el año.	7.1. Servicios brindados en Odontología

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR
8. Las consultas médicas proporcionadas en las unidades de atención del organismo a pacientes en el rango de edad de 12-35 años, se incrementaron en un 15%.	8.1. Porcentaje de avance en programa de campaña y alcances
	8.2. Sesiones sobre temas de impacto a jóvenes
	8.3. Programa de divulgación
	8.4. Capacitación
9. Cobertura del 100% de campañas preventivas realizadas en el 2013 a través de la página de internet propia y la del municipio, difusión en instalaciones de atención al público, volanteo con estructura de representantes de comunidades y colonias, adicionales a otros medios específicos de acuerdo al tema.	9.1. Porcentaje de avance en programa de campaña y alcances
	9.2. Porcentaje de realización de acciones e impacto
10. El municipio de Zapopan cuenta con 3 convenios interinstitucionales que aplica en materia de salud para incluir en todos sus programas un trato equitativo para usuarios de grupos vulnerables.	10.1. Diagnóstico
	10.2. Resultados de análisis
	10.3. Convenios
11. Al 100% de los pacientes atendidos por primera vez en consulta externa, se le informa sobre el funcionamiento y requisitos para inscribirse en el Seguro Popular.	11.1. Servicios de información
12. Reactivar al patronato del organismo y proponer la consecución de una fundación, para realizar un evento anual para financiar alguno de los proyectos y programas de salud. El patronato elabora un diagnóstico y evaluación anual sobre los servicios de salud ofertados, desde la percepción de la sociedad civil.	12.1. Porcentaje de cumplimiento de la actividad

V.1.2. Cálculo y conformación de los indicadores de desempeño

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1.1. Operativos cubiertos	Número total de operativos preventivos a participantes en eventos masivos	Operativos	Informes operativos	Mensual
1. 2. Programa de caravanas de salud	Número total de eventos institucionales de Zapopan donde el Organismo brinde acceso a servicios de salud de primer nivel	Eventos	Informes del programa	Mensual
2.1. Servicios médicos atendidos	Número total de servicios médicos proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Reportes de productividad	Mensual
2.2. Porcentaje de cobertura de servicio	Solicitudes atendidas de cobertura de servicios personales e insumos en consulta externa y hospitalaria entre la cantidad total de solicitudes emitidas para la cobertura de servicios personales e insumos en consulta externa y hospitalaria*100	Cobertura	Informes administrativos	Mensual

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
3.1. Servicios de urgencias atendidos	Número total de servicios médicos proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo, ya sea en sus instalaciones o en la modalidad de prehospitalarias	Servicios	Reportes de productividad	Mensual
3.2. Porcentaje de cobertura de servicios personales e insumos	Solicitudes atendidas de cobertura de servicios personales e insumos en el servicio de urgencias entre la cantidad total de solicitudes emitidas para la cobertura de servicios personales e insumos en el servicio de urgencias*100	Cobertura	Informes administrativos	Mensual
3.3. Porcentaje de cobertura de ambulancias	Cantidad de ambulancias disponibles en el servicio entre la cantidad de ambulancias requeridas*100	Cobertura	Reportes administrativos	Mensual
4.1. Porcentaje de programa implementado	Cumplimiento de avances en tareas del cronograma/total de tareas requeridas para implementar el programa de fomento a prácticas de salud integral con seguimiento de casos*100	Avance alcanzado	Informes del programa	Mensual

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
5.1. Programa de campaña y alcances	Cantidad total de campañas realizadas para difundir los servicios brindados por el Centro de Intervención en Crisis	Campañas	Resultados de impacto e informe de la actividad	Mensual
6.1. Pacientes valorados	Cantidad total de valoraciones en aspecto de prevención al momento de acudir a las unidades médicas del Organismo	Mediciones	Hoja de productividad	Mensual
7.1. Servicios brindados en Odontología	Cantidad de servicios dentales brindados en Odontología en las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
8.1. Porcentaje de avance en programa de campaña y alcances	Cumplimiento de avances en tareas del cronograma/total de tareas requeridas para implementar el programa de campaña de difusión para la población joven*100	Avance alcanzado	Resultados de impacto e informe de la actividad	Mensual
8.2. Sesiones sobre temas de impacto a jóvenes	Cantidad total de sesiones dirigidas a jóvenes y personas que están en contacto con ellos, sobre temas acordes a sus necesidades	Sesiones	Resultados de visitas	Mensual

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
8.3. Programa de divulgación	Cantidad total de campañas realizadas para difundir material impreso con contenido de atención a la salud dirigido a jóvenes	Campaña	Resultados de impacto e informe de la actividad	Mensual
8.4. Capacitación	Cantidad de capacitaciones a personal de salud que se dedique a brindar atención especial a jóvenes	Eventos de capacitación	Constancias de capacitación	Mensual
9.1. Porcentaje de avance en programa de campaña y alcances	Cumplimiento de avances en tareas del cronograma entre el total de tareas requeridas para implementar el programa de campaña de difusión de temas de prevención*100	Avance alcanzado	Informes de la actividad	Mensual
9.2. Porcentaje de realización de acciones e impacto	Cumplimiento de avances en eventos y actividades educativas dirigidas a la población sobre fomento a acciones preventivas entre el total de eventos y actividades educativas dirigidas a la población sobre fomento a acciones preventivas programadas en el cronograma *100	Cobertura de eventos	Informes de eventos	Mensual

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
10.1. Diagnóstico	Cantidad total de diagnósticos concluidos sobre el estatus de inclusión de género y otras características que generan inequidad	Diagnósticos	Documento del diagnóstico	Mensual
10.2. Resultados de análisis	Cantidad total de sesiones conclusivas sobre el diagnóstico y medidas inmediatas para abatir las inequidades por grupo	Sesiones	Minutas de las sesiones	Mensual
10.3. Convenios	Cantidad total de convenios de colaboración sobre medidas de educación, preventivas y correctivas en materia de género	Convenios	Informes de resultados	Mensual
11.1. Servicios de información	Cantidad total de módulos informativos de Seguro Popular instalados en el Organismo en el periodo medido	Módulos informativos	Informes de resultados	Mensual
12.1. Porcentaje de cumplimiento de la actividad	Cumplimiento de avances en tareas del cronograma/total de tareas requeridas para contar con un patronato conformado y activado*100	Avance alcanzado	Informes de resultados	Mensual

V.1.3. Metas

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2013	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO FINAL 2013
1. El 100% de los usuarios que solicitaron un servicio médico del organismo fue atendido en forma satisfactoria.	1.1. Operativos cubiertos	9	Operativos	42
1. El 100% de los usuarios que solicitaron un servicio médico del organismo fue atendido en forma satisfactoria.	1. 2. Programa de caravanas de salud	20	Eventos	101
2. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas.	2.1. Servicios médicos atendidos	800,000	Servicios	933,876
2. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas.	2.2. Porcentaje de cobertura de servicio	100%	Cobertura	100%
3. Al 100% de las emergencias reportadas se les atendió con eficiencia y dentro del tiempo estándar de arribo.	3.1. Servicios de urgencias atendidos	130,000	Servicios	160,403
3. Al 100% de las emergencias reportadas se les atendió con eficiencia y dentro del tiempo estándar de arribo.	3.2. Porcentaje de cobertura de servicios personales e insumos	100%	Cobertura	100%
3. Al 100% de las emergencias reportadas se les atendió con eficiencia y dentro del tiempo estándar de arribo.	3.3. Porcentaje de cobertura de ambulancias	100%	Cobertura	100%
4. Familias de Zapopan implementan acciones efectivas en materia de prevención durante el 2013.	4.1. Porcentaje de programa implementado	100%	Avance alcanzado	20%
5. Una campaña integral de difusión en 2013, en los meses de septiembre a noviembre.	5.1. Programa de campaña y alcances	1	Campañas	1

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2013	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO FINAL 2013
6. Cada paciente que asiste a consulta, tiene la opción de contar por lo menos con una valoración preventiva anual al respecto de padecimientos crónico degenerativos.	6.1. Mediciones a pacientes valorados	20,000	Mediciones	21,885
7. Se aumentaron en 10% los procedimientos realizados por el área de odontología del organismo en el año.	7.1. Servicios brindados en Odontología	16,000	Servicios	19,843
8. Las consultas médicas proporcionadas en las unidades de atención del organismo a pacientes en el rango de edad de 12-35 años, se incrementaron en un 15%.	8.1. Porcentaje de avance en programa de campaña y alcances	100%	Avance alcanzado	100%
8. Las consultas médicas proporcionadas en las unidades de atención del organismo a pacientes en el rango de edad de 12-35 años, se incrementaron en un 15%.	8.2. Sesiones sobre temas de impacto a jóvenes	36	Sesiones	121
8. Las consultas médicas proporcionadas en las unidades de atención del organismo a pacientes en el rango de edad de 12-35 años, se incrementaron en un 15%.	8.3. Programa de divulgación	1	Campaña	1

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2013	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO FINAL 2013
8. Las consultas médicas proporcionadas en las unidades de atención del organismo a pacientes en el rango de edad de 12-35 años, se incrementaron en un 15%.	8.4. Capacitación	1	Eventos de capacitación	1
9. Cobertura del 100% de campañas preventivas realizadas en el 2013 a través de la página de internet propia y la del municipio, difusión en instalaciones de atención al público, volanteo con estructura de representantes de comunidades y colonias, adicionales a otros medios específicos de acuerdo al tema.	9.1. Porcentaje de avance en programa de campaña y alcances	100%	Avance alcanzado	100%
9. Cobertura del 100% de campañas preventivas realizadas en el 2013 a través de la página de internet propia y la del municipio, difusión en instalaciones de atención al público, volanteo con estructura de representantes de comunidades y colonias, adicionales a otros medios específicos de acuerdo al tema.	9.2. Porcentaje de realización de acciones e impacto	100%	Cobertura de eventos	100%

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2013	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO FINAL 2013
10. El municipio de Zapopan cuenta con 3 convenios interinstitucionales que aplica en materia de salud para incluir en todos sus programas un trato equitativo para usuarios de grupos vulnerables.	10.1. Diagnóstico	1	Diagnósticos	0.32
10. El municipio de Zapopan cuenta con 3 convenios interinstitucionales que aplica en materia de salud para incluir en todos sus programas un trato equitativo para usuarios de grupos vulnerables.	10.2. Resultados de análisis	3	Sesiones	0
10. El municipio de Zapopan cuenta con 3 convenios interinstitucionales que aplica en materia de salud para incluir en todos sus programas un trato equitativo para usuarios de grupos vulnerables.	10.3. Convenios	3	Convenios	0
11. Al 100% de los pacientes atendidos por primera vez en consulta externa, se le informa sobre el funcionamiento y requisitos para inscribirse en el Seguro Popular.	11.1. Servicios de información	24	Módulos informativos	70

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2013	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO FINAL 2013
12. Reactivar al patronato del organismo y proponer la consecución de una fundación, para realizar un evento anual para financiar alguno de los proyectos y programas de salud. El patronato elabora un diagnóstico y evaluación anual sobre los servicios de salud ofertados, desde la percepción de la sociedad civil.	12.1. Porcentaje de cumplimiento de la actividad	100%	Avance alcanzado	15%

V.2. POA 2014

V.2.1. Indicadores de desempeño

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.1. Servicios brindados de consulta externa
	1.2. Servicios brindados de atención en psicología
	1.3. Servicios brindados de atención en nutrición
	1.4. Servicios brindados de atención en odontología
	1.5. Servicios brindados de cirugía
	1.6. Servicios brindados de atenciones obstétricas
	1.7. Servicios brindados de atenciones de urgencias
	1.8. Servicios brindados de salidas de ambulancias en emergencias
	1.9. Eventos atendidos del programa

V.2.2. Cálculo y conformación de los indicadores de desempeño

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1.1. Servicios brindados de consulta externa	Número total de servicios de consulta externa proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.2. Servicios brindados de atención en psicología	Número total de servicios de atención en psicología proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.3. Servicios brindados de atención en nutrición	Número total de servicios de atención en nutrición proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.4. Servicios brindados de atención en odontología	Número total de servicios de atención en odontología proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.5. Servicios brindados de cirugía	Número total de servicios de cirugía proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1.6. Servicios brindados de atenciones obstétricas	Número total de servicios de atenciones obstétricas proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.7. Servicios brindados de atenciones de urgencias	Número total de servicios atenciones de urgencias proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.8. Servicios brindados de salidas de ambulancias en emergencias	Número total de servicios de salidas de ambulancias en emergencias proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.9. Eventos atendidos del programa	Número total de sesiones de capacitación a población en temas de prevención fuera de las instalaciones del Organismo	Eventos	Informes de actividades	Mensual

V.2.3. Metas

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2014	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO FINAL 2014
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.1. Servicios brindados de consulta externa	220,000	Servicios	306,199

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2014	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO FINAL 2014
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1. 2. Servicios brindados de atención en psicología	10,000	Servicios	12,834
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.3. Servicios brindados de atención en nutrición	7,400	Servicios	8,395
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.4. Servicios brindados de atención en odontología	16,800	Servicios	24,789
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.5. Servicios brindados de cirugía	3,780	Servicios	6,081
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.6. Servicios brindados de atenciones obstétricas	70	Servicios	79
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.7. Servicios brindados de atenciones de urgencias	122,000	Servicios	168,081
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.8. Servicios brindados de salidas de ambulancias en emergencias	11,000	Servicios	16,750
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.9. Eventos atendidos del programa	80	Eventos	471

V.3. POA 2015

V.3.1. Indicadores de desempeño

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.1. Servicios brindados de consulta externa
	1.2. Servicios brindados de atención en psicología
	1.3. Servicios brindados de atención en nutrición
	1.4. Servicios brindados de atención en odontología
	1.5. Servicios brindados de cirugía
	1.6. Servicios brindados de atenciones obstétricas
	1.7. Servicios brindados de atenciones de urgencias
	1.8. Servicios brindados de salidas en emergencias
	1.9. Eventos atendidos del programa

V.3.2. Cálculo y conformación de los indicadores de desempeño

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1.1. Servicios brindados de consulta externa	Número total de servicios de consulta externa proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.2. Servicios brindados de atención en psicología	Número total de servicios de atención en psicología proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1.3. Servicios brindados de atención en nutrición	Número total de servicios de atención en nutrición proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.4. Servicios brindados de atención en odontología	Número total de servicios de atención en odontología proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.5. Servicios brindados de cirugía	Número total de servicios de cirugía proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.6. Servicios brindados de atenciones obstétricas	Número total de servicios de atenciones obstétricas proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.7. Servicios brindados de atenciones de urgencias	Número total de servicios de atenciones de urgencias proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual

NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1.8. Servicios brindados de salidas en emergencias	Número total de servicios de salidas en los medios de transporte disponibles para atención de emergencias (ambulancias o motocicletas) en llamados de emergencias proporcionados en todas las unidades médicas del Organismo	Servicios	Hoja de productividad	Mensual
1.9. Eventos atendidos del programa	Número total de sesiones de capacitación a población en temas de prevención fuera de las instalaciones del Organismo	Eventos	Informes de actividades	Mensual

V.3.3. Metas

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2015	UNIDAD DE MEDIDA
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.1. Servicios brindados de consulta externa	300,000	Servicios
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1. 2. Servicios brindados de atención en psicología	11,850	Servicios
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.3. Servicios brindados de atención en nutrición	7,700	Servicios

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	META 2015	UNIDAD DE MEDIDA
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.4. Servicios brindados de atención en odontología	23,000	Servicios
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.5. Servicios brindados de cirugía	5,550	Servicios
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.6. Servicios brindados de atenciones obstétricas	70	Servicios
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.7. Servicios brindados de atenciones de urgencias	155,000	Servicios
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.8. Servicios brindados de salidas en emergencias	15,500	Servicios
1. Los usuarios reciben satisfactoriamente servicios de salud en las unidades médicas de Zapopan.	1.9. Eventos atendidos del programa	185	Eventos

VI. PROYECCIONES DE CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

A continuación se definen en una tabla las proyecciones de corto, mediano y largo plazo actualizadas al año 2015, que sirven para evaluar el impacto del Plan General en los servicios prestados por el Organismo.

No.	LÍNEAS DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROYECCIONES		
			A CORTO PLAZO	A MEDIANO PLAZO	A LARGO PLAZO
1	CONSULTA EXTERNA	SERVICIOS	200,000	420,000	720,000
2	ATENCIÓN EN PSICOLOGÍA	SERVICIOS	9,100	19,100	30,950
3	ATENCIÓN EN NUTRICIÓN	SERVICIOS	7,000	14,400	22,100
4	ATENCIÓN EN ODONTOLOGÍA	SERVICIOS	15,000	31,800	54,800
5	CIRUGÍAS	SERVICIOS	3,000	6,780	12,330
6	ATENCIONES OBSTÉTRICAS	SERVICIOS	700	770	840
7	ATENCIONES DE URGENCIAS	SERVICIOS	120,000	242,000	397,000
8	SALIDAS EN EMERGENCIAS	SERVICIOS	11,000	22,000	37,500
9	ZAPOPAN Y LA SALUD EN TU COMUNIDAD	EVENTOS	24	104	289

VII. DIRECTORIO GENERAL

Director General

Dr. Sergio Quintero Hernández

Contralor Interno

L.C.P. José Manuel Castellanos Bustos

Director Jurídico

Lic. Lilia Paloma Romo Gómez

Director Médico

Dr. J. Jesús Velarde Guzmán

Directora Administrativa

Mtra. Esmeralda Santana Guzmán

Versión actualizada: Febrero de 2015
Todos los derechos reservados