



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE SECRETARIA GENERAL

San Salvador, 14 de septiembre de 2015

Señor  
GERENTE GENERAL DE LA  
UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS  
OFICINA

3229

REF: E-07655

Para su conocimiento y efectos consiguientes comunico a usted que el honorable Consejo Directivo de este Instituto, en sesión ordinaria celebrada el **11 de septiembre de 2015**, tomó el **Acuerdo U.P. #2015-0027.SEP.**, contenido en **Acta U.P. No. 301**, que dice:

**ACUERDO U.P. #2015-0027.SEP.**- El Consejo Directivo después de conocer a través de la Dirección General LA SOLICITUD DE APROBACIÓN DEL “**PLAN ANUAL DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016, DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL ISSS**”, PRESENTADO POR LA UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS, CON BASE AL ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO Y EL ART. 14, LITERAL “a” DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL. SEGÚN LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL EN PODER DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE; por unanimidad ACUERDA: 1º) APROBAR EL “**PLAN ANUAL DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016, DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL ISSS**”; DE CONFORMIDAD AL DOCUMENTO PRESENTADO POR LA UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS, DE FECHA ONCE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL QUINCE, QUE APARECE COMO **ANEXO NÚMERO UNO** DEL ORIGINAL DE LA PRESENTE ACTA; Y 2º) RATIFICAR ESTE ACUERDO EN LA PRESENTE SESIÓN.-

Antecedentes se envían a la Unidad de Pensiones del ISSS.

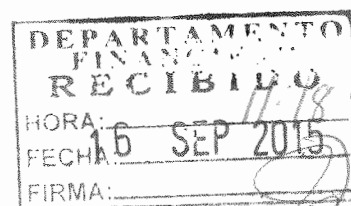
*Jr. Edgar Privado*  
*Para efectos*  
*respectivos*  
*Para*

DIOS UNIÓN LIBERTAD

*[Firma]*  
JOSÉ ARMANDO BARRIOS LÓPEZ  
SECRETARIO GENERAL DEL ISSS

c.c./ Dirección General  
Subdirección General  
Departamento Financiero – UPISSS  
Auditoría Interna - UPISSS  
ARCHIVO SECRETARIA GENERAL

/dh-  
C:/ACUERDOS 2015/UPISSS/Plan Anual de Trabajo





INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES  
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Plan Anual  
de Trabajo  
UPISSS

2016



# ÍNDICE

ÍNDICE .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.....	2
PROPÓSITO DEL PLAN.....	3
BASE LEGAL.....	3
PRIORIDADES EN LA ASIGNACIÓN DE FONDOS.....	3
METODOLOGÍA.....	3
PROGRAMACIÓN DE METAS Y PROYECTOS .....	4
Metas Operativas: Gestión Pensiones.....	4
Metas Operativas: Gestión de Cotizaciones Régimen de IVM. ....	5
Metas Operativas: Gestión Administrativa .....	5
Metas Operativas: Gestión Financiera .....	9
Proyectos 2016 .....	10

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social presenta el Plan Anual de Trabajo para el año 2016 de acuerdo al marco normativo, objetivos institucionales, presupuesto por áreas de gestión y estructura presupuestaria. Se presenta un resumen de la programación de metas operativas de las áreas misionales y de apoyo de la UPISSS, las que están consolidadas según las Líneas de Trabajo de la Unidad Presupuestaria 15; además se incluyen los proyectos que están encaminados a mejorar los servicios que se proporcionan a los derechohabientes



# PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

## Misión

*“Otorgar los beneficios económicos y servicios previsionales a los afiliados, pensionados y beneficiarios que cumplen con los requisitos de Ley aplicables al Sistema de Pensiones Público, en forma oportuna, esmerada y eficiente, con personal capacitado, utilizando sistemas tecnológicos actualizados, contribuyendo a su calidad de vida”.*

## Visión

*“Ser la Institución líder en la administración de beneficios previsionales con eficiencia, transparencia, atención esmerada y calidad humana hacia los afiliados, pensionados y beneficiarios”.*

## Valores

- 1- Eficiencia:  
Proveer servicios con eficacia, oportunidad, profesionalismo y responsabilidad, satisfaciendo las expectativas de los usuarios.
- 2- Transparencia:  
La adhesión a los principios y normativa legal, dando servicios con honestidad, disciplina y lealtad.
- 3- Servicio:  
Calidad humana y empatía en la atención a los usuarios, mediante el sentido de pertenencia institucional.

## Política de Calidad

La UPISSS tiene como propósito otorgar los beneficios económicos y previsionales, apoyados en una gestión de calidad eficaz, desarrollando constantemente al RECURSO HUMANO, fortaleciendo la participación y el compromiso para responder a las EXPECTATIVAS de nuestros afiliados y beneficiarios, que cumplen con los requisitos del MARCO LEGAL Y NORMATIVO aplicables al sistema de pensiones público, con sistemas tecnológicos actualizados y mejorando continuamente su Sistema de Gestión de Calidad.



*“La calidad es trabajo de todos”*



## PROPÓSITO DEL PLAN

El Plan Anual de Trabajo se formula de acuerdo al pensamiento estratégico de la institución, y especifica las metas y programación de actividades según los responsables de ejecutarlas. El propósito del Plan es:

1. Mostrar el camino a seguir, fijar metas hacia donde ir y las acciones para el logro de las mismas
2. Instrumento que ordena y sistematiza información para tener una visión global del trabajo
3. Herramienta que facilita la evaluación de forma periódica de las actividades realizadas.

## BASE LEGAL

Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado.

Art. 52.- Todas las instituciones comprendidas en el ámbito de la Ley, deberán elaborar la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP), tomando como base las metas y propósitos definidos en el Plan de Trabajo; así como sus respectivos programas de compras, calendarización de pagos de obras, proyectos de inversión y deuda pública.

Ley del Seguro Social y Reglamentos del Régimen General de Salud y Riesgos Profesionales.

Art. 14. Son atribuciones y deberes del Consejo Directivo:

- a) Administrar el Instituto de acuerdo con la ley y los reglamentos, orientar su gestión y elaborar los planes y programas que debe llevar a cabo este organismo.

## PRIORIDADES EN LA ASIGNACIÓN DE FONDOS

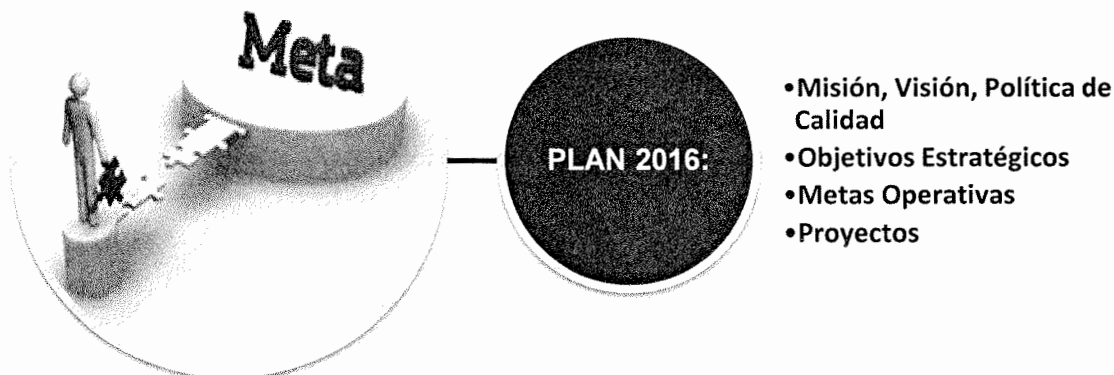
1. Disminuir tiempo en el Otorgamiento de Beneficios Económicos.
2. Aumentar la eficacia en el Otorgamiento, Pago y Control de Beneficios Económicos.
3. Aumentar la Satisfacción del Usuario.
4. Incrementar competencia técnica del recurso humano.

## METODOLOGÍA

El Plan de Trabajo es elaborado de forma participativa, en el que se incluye las áreas misionales y de apoyo para el accionar de la Institución. Es importante mencionar que las áreas realizan la programación de metas según la Estructura Presupuestaria Vigente, enviando resúmenes ejecutivos por cada Departamento o Área de Apoyo a la Gerencia General.



# PROGRAMACIÓN DE METAS Y PROYECTOS



## Metas Operativas: Gestión Pensiones

Esta Línea de Trabajo está conformada por los elementos del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios que incluye Trámite de Beneficios Económicos, Control de Pensiones y Sucursales.

Objetivo: Otorgar de forma oportuna las prestaciones a los afiliados y beneficiarios, de acuerdo a los requisitos establecidos en la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, Resoluciones y Normativa de la Superintendencia de Pensiones y otras referentes al trámite de Beneficios Previsionales.

Propósito/Producto	Unidad de Medida	TOTALES
CONCESIÓN DE PENSIONES (nuevos casos)	RESOLUCIONES	1,050
CONCESIÓN DE ASIGNACIONES POR INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA	RESOLUCIONES	2,660
CANTIDAD DE PENSIONES EN CURSO DE PAGO (A Diciembre 2016)	PENSIONADOS	46,412
MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE PENSIONES( nuevos casos)	MONTO (US\$MILES)	3,943
MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE ASIGNACIONES	MONTO (US\$MILES)	4,969



Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE PENSIONES (en curso de pago)	MONTO (US\$MILES)	179,207

Los montos para el pago de beneficios previsionales (pensiones y asignaciones) se encuentran presupuestados en el rubro 53, Prestaciones de la seguridad social.

## Metas Operativas: Gestión de Cotizaciones Régimen de IVM.

Esta Línea de Trabajo está conformada por los elementos del Departamento de Gestión de Cotizaciones que incluye Recaudación y Acreditación, Cobranzas e Historial Laboral.

Objetivo: Formular estrategias para unificar procesos entre las Secciones de Historial Laboral, Recaudaciones y Cobranzas, para garantizar la acreditación de cotizaciones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

Los montos en concepto de registro de cotizaciones percibidas están considerados en el proyecto de presupuesto 2016, específicamente en el Rubro 13 – Contribuciones a la Seguridad Social.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
HISTORIALES LABORALES DEFINITIVOS	REPORTE	19,800
REGISTRO DE INGRESOS EN CONCEPTO DE COTIZACIONES	INFORME	96
	MONTO (US\$MILES)	3,812
RECUPERACIÓN DE COTIZACIONES EN MORA	MONTO (US\$MILES)	820.8

## Metas Operativas: Gestión Administrativa

Esta Línea de Trabajo está conformada por los elementos siguientes: Gerencia General, Departamento Administrativo (Recursos Humanos, Servicios Generales, Almacén y Transporte, Digitalización y Archivo de Documentos), Departamento de Desarrollo de TIC, Departamento de Inspección, Departamento de Desarrollo Organizacional y Asesoría Jurídica.

### Departamento Administrativo:

Dirigir y organizar las funciones del Departamento Administrativo y los recursos técnicos de las dependencias que lo forman, a fin de que éstas operen en cumplimiento de sus funciones; así mismo, velar por el cumplimiento de los controles internos, las políticas, normas institucionales y marco legal vigente.





El Departamento administrativo reporta los siguientes productos:

1. Prestaciones al personal, pago de sueldos y subsidios a empleados, presupuestado en el Rubro 51 – remuneraciones con un monto de \$4,324, 555
2. Capacitación al personal en el Rubro 56 – Transferencias corrientes específico de becas con un monto de \$12,000. En cumplimiento a la Política de austeridad se impartirán capacitaciones con facilitadores internos y se gestionaran alianzas interinstitucionales para efectuar capacitaciones.
3. El presupuesto para el centro de costo Sección Digitalización y Archivo de documentos es de \$111,380 que incluye remuneraciones y logística de operación para obtener la meta de 940,000 hojas de imágenes digitalizadas e indexadas, que genera un costo de \$0.12 por cada imagen.
4. Los productos restantes son financiados con gastos de operación de cada uno de los centros de costos donde se desarrollan las actividades.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
PRESTACIONES AL PERSONAL	INFORME	4
PAGO DE SUELDOS Y SUBSIDIOS A EMPLEADOS	PLANILLA	50
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROCESADAS	EVALUACIÓN	224
MOVIMIENTOS DE PERSONAL	ACUERDO RESOLUCIÓN	100
ANTEPROYECTO DE PLAZAS INSTITUCIONALES	DOCUMENTO	1
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	HORAS	860
	EMPLEADO CAPACITADO	215
AUTO-INVENTARIO DE BIENES	INFORME	26
INVENTARIO FÍSICO DE MOBILIARIO Y EQUIPO	ACTA	26
RESOLUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO	% DE ORDEN ATENDIDA	≥80%
DESPACHOS DE ARTÍCULOS GENERALES	% DE ABASTECIMIENTO DE ARTÍCULOS	≥80%
PROGRAMA DE TRANSPORTE	CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES	≥90%
IMÁGENES DIGITALIZADAS E INDEXADAS	HOJAS	940,000



**Departamento Desarrollo de TIC**

Proporcionar asesoría a las dependencias de la Unidad de Pensiones ISSS respecto a la dotación de recursos tecnológicos, sistemas y aplicaciones informáticas que contribuyan a brindar un servicio eficaz y eficiente a los derechohabientes del ISSS.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS	SISTEMAS Y/O APLICACIONES	2
MANTENIMIENTOS, ACTUALIZACIONES Y MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	REQUERIMIENTO ATENDIDO	300
NUEVAS TECNOLOGÍAS IMPLEMENTADAS	TECNOLOGÍA	2
ASISTENCIA TÉCNICA AL USUARIO	REQUERIMIENTO ATENDIDO	755
RESPALDOS DIARIOS DE INFORMACIÓN	RESPALDO REALIZADO	235
MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS Y RECLAMOS POR GARANTÍA	MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y RECLAMOS POR GARANTÍA EJECUTADOS	28
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	MANTENIMIENTO PREVENTIVO EJECUTADO	3

Para el caso de mantenimientos preventivos y correctivos de equipo informático se tiene presupuestado un monto de \$12, 500 en el Rubro 54 - Adquisiciones de bienes y servicios.

Los productos restantes no generan costos adicionales a las remuneraciones y prestaciones que percibe el recurso humano en este momento.

**Departamento de Inspección**

Administrar las actividades relacionadas con el proceso de inspección verificando el cumplimiento del marco normativo y legal de la Unidad de Pensiones ISSS.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
INSPECCIONES GENERALES A PATRONOS	INFORME	342

El producto no genera costos adicionales a las remuneraciones y costos de operación considerados en el presupuesto 2016.



## Departamento Desarrollo Organizacional

Cambio planificado y sistemático en la búsqueda de oportunidades de mejora dirigidas a los usuarios de la Unidad de Pensiones del ISSS.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	6
CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS	DOCUMENTO	19
AUDITORÍAS INTERNAS/EXTERNAS DE CALIDAD	INFORMES DE AUDITORÍAS INTERNAS	5
PORCENTAJE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	≥85 %
RESOLUCIÓN DE QUEJA/RECLAMO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	≥85 %
PUBLICACIONES INTERNAS/EXTERNAS	DOCUMENTO	44
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	INFORME	8

Se tiene presupuestado para este centro de costo \$94, 700 para todas las actividades operativas y de logística, incluyendo \$2,585 para pago de auditoría externa de calidad.

## Asesoría Jurídica

Brindar asistencia legal sobre aspectos concernientes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), cuando sea requerido por las dependencias de la UPISSS, así como del resto de procesos que la Unidad ejecuta (Recuperación de la mora previsional, Compras Institucionales), a efecto que dichas actividades se enmarquen dentro de los Principios Constitucionales, Leyes, Reglamentos de aplicación general, así como de los Instructivos emitidos por la Superintendencia adjunta de Pensiones, que competen al Régimen de IVM, cuya administración está a cargo de la Unidad de Pensiones.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
PROCESOS JUDICIALES (INTERPOSICIÓN DE DEMANDAS)	DOCUMENTO	12
NOTIFICACIONES DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVAS	DOCUMENTO	12
PROCESOS EXTRAJUDICIALES	CASO	12
ASESORÍA Y OPINIONES JURÍDICAS	INFORME/ DOCUMENTO	36
CONTRATOS, CONVENIOS DE PAGO, FINIQUITOS Y OTROS	CASO	24
RECUPERACIÓN DE MORA PREVISIONAL POR VÍA	MONTO (US\$MILES)	24



Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL		

Los productos no generan costos adicionales a las remuneraciones y prestaciones que percibe el recurso humano en este momento. Se tiene presupuestado \$99, 365 incluidas remuneraciones y costos de operación.

## Metas Operativas: Gestión Financiera

Esta Línea de Trabajo se conforma por el Departamento Financiero que incluye Contabilidad, Presupuesto y Tesorería.

Objetivo: Administrar eficientemente los recursos financieros de tal forma que se garantice el pago de las prestaciones económicas a los derechohabientes.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	REPORTE FINANCIERO	16
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO	REPORTE FINANCIERO	15
ESTADO DE FLUJO DE FONDOS	REPORTE FINANCIERO	15
PRESUPUESTO PRESENTADO	DOCUMENTO	1
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	INFORME	16
	% DE EJECUCIÓN	100%

Los productos no generan costos adicionales a los presupuestados en concepto de remuneraciones y costos de operación por un monto de \$249, 270.



## Proyectos 2016

Los proyectos que han sido formulados para desarrollarse en el año 2016, se llevaran a cabo con recursos internos de la UPISSS y los montos se encuentran considerados dentro del presupuesto aprobado para el año 2016.

Nombre:	}	<b>•Ampliación de la cobertura de Atención Domiciliar.</b>
Objetivo General:		<b>•Ampliar la cobertura de atenciones domiciliarias de los servicios previsionales para pensionados y beneficiarios con incapacidades físicas, adultos mayores con dificultad para desplazarse y con impedimentos legales.</b>
Objetivos Específicos:		<b>•Zonificar la población pensionada y beneficiaria, optimizando el recurso humano y tiempo utilizado en el proceso de comprobación de requisitos y servicios. •Satisfacer la demanda de solicitudes de atenciones Domiciliares de acuerdo al crecimiento poblacional con esta problemática. •Modernizar el proceso de programación y carga de registros al Sistema de Control de Pensiones. •Aumentar la cantidad de actas de reintegros notificadas</b>
Monto:		<b>•\$3, 070.20 (Incluye remuneraciones y costos de operación)</b>

Nombre:	}	<b>•Emisión de Historiales Preliminares para afiliados citados por las AFP'S</b>
Objetivo General:		<b>•Emitir de forma anticipada el Historial Laboral preliminar a los afiliados de las AFP's, con el objeto de reducir el tiempo y agilizar la entrega del Historial Laboral definitivo.</b>
Objetivos Específicos:		<b>•Reducir el número de citas subsecuentes por afiliado para la construcción del Historial Laboral. •Atender afiliados que en su primera cita se presenten con su historial laboral preliminar revisado y con las observaciones o documentación que sustente los vacíos encontrados.</b>
Monto:		<b>•\$ 3, 440 (Incluye remuneraciones, costo de impresiones, papelería y costos de operación)</b>



Nombre:	}	• <i>Sistema de Monitoreo de Calidad</i>
Objetivo General:		• Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta informática para el Sistema de Gestión de Calidad UPISSS
Objetivos Específicos:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el monitoreo de la información que genera la gestión de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventiva y acciones de mejora, auditorías internas de calidad, quejas y reclamos, indicadores, metas operativas y proyectos.</li> <li>• Proporcionar a las jefaturas una herramienta para el ingreso de la información y que puedan visualizar los resultados obtenidos.</li> </ul>
Monto:		• \$ 3, 610 (Incluye remuneraciones)

Nombre:	}	• <i>Digitalización de archivo contable.</i>
Objetivo General:		• Digitalizar la documentación financiera contable
Objetivos Específicos:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder en forma eficiente a los requerimientos de información y consulta de documentos contables por parte de los entes fiscalizadores internos y externos, así como de las dependencias de la UPISSS y del ISSS que lo requieran.</li> <li>• Poner a disposición inmediata la información contable en el ámbito de lo que establece la Ley de Acceso a la Información Pública</li> </ul>
Monto:		• \$8,420. 14 (Incluye remuneraciones y costos de operación)



**Instituto Salvadoreño del Seguro Social**  
**Unidad de Pensiones**

# **PLAN ANUAL DE TRABAJO 2016**



Depto. Desarrollo Organizacional  
Septiembre 2015

## **CONTENIDO:**

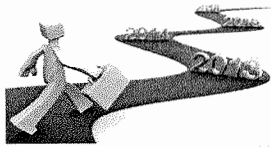
- I. Propósito del Plan Anual de Trabajo
- II. Prioridades en la asignación de Fondos
- III. Base Legal
- IV. Programación de Metas 2016
- V. Proyectos 2016



*"La Calidad es trabajo de todos"*



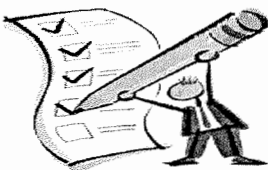
# I. Propósito del Plan Anual



Mostrar el camino a seguir, fijar metas hacia donde ir y las acciones para el logro de las mismas.



Instrumento que ordena y sistematiza información para tener una visión global del trabajo.



Herramienta que facilita la evaluación de forma periódica de las actividades realizadas.



*"La Calidad es trabajo de todos"*



# II. Base Legal

Reglamento de la Ley  
Orgánica de  
Administración  
Financiera del Estado.



Art. 52.- Todas las instituciones comprendidas en el ámbito de la Ley, deberán elaborar la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP), tomando como base las metas y propósitos definidos en el Plan de Trabajo; así como sus respectivos programas de compras, calendarización de pagos de obras, proyectos de inversión y deuda pública.

Ley del Seguro Social y  
Reglamentos del  
Régimen General de  
Salud y Riesgos  
Profesionales.



Art. 14. Son atribuciones y deberes del Consejo Directivo:  
Administrar el Instituto de acuerdo con la ley y los reglamentos, orientar su gestión y elaborar los planes y programas que debe llevar a cabo este organismo.

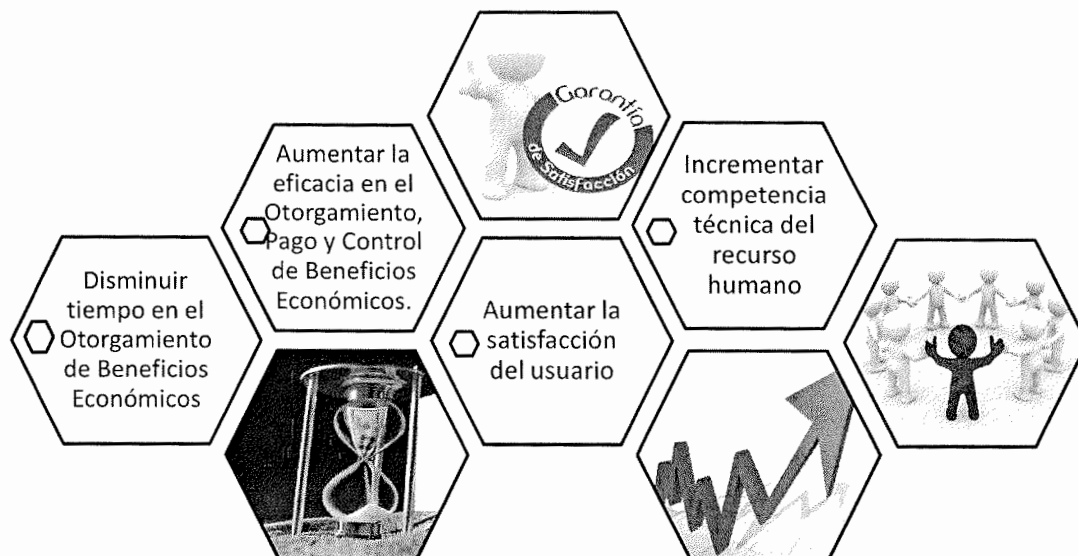


*"La Calidad es trabajo de todos"*





# III. Prioridades en la asignación de fondos.



*"La Calidad es trabajo de todos"*



## METAS

*Unidad de Pensiones del ISSS*



*"La Calidad es trabajo de todos"*



## IV. Metas Operativas: Gestión Pensiones

**Departamento de Beneficios Económicos y Servicios:** Trámite de Beneficios, Control de Pensiones y Delegación de Sucursales.

Otorgar de forma oportuna las prestaciones a los afiliados y beneficiarios, de acuerdo a los requisitos establecidos en la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, Resoluciones y Normativa de la Superintendencia de Pensiones y otras referentes al trámite de Beneficios Previsionales.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	Año 2014		2015	2016
		Programado	% Cumplim.	Programado	Programado
Concesión de pensiones (nuevos casos)	Resoluciones	1,488	95 %	1,644	1,050
Concesión de asignaciones	Resoluciones	3,948	75 %	3,552	2,660

Monto en concepto de pago de pensiones (nuevos casos): **\$3.9 millones**

Monto en concepto de pago Asignaciones: **\$4.9 millones**

Monto en concepto de pago Pensiones (Incluye Aguinaldo): **\$179.2 millones**

*Presupuestados en el Rubro 53 – Prestaciones de la seguridad social*



*“La Calidad es trabajo de todos”*



## IV. Metas Operativas: Gestión de Cotizaciones Régimen IVM

**Departamento Gestión de Cotizaciones:** Recaudación y Acreditación, Cobranzas e Historial Laboral.

Formular estrategias para unificar procesos entre las Secciones de Historial Laboral, Recaudaciones y Cobranzas, para garantizar la acreditación de cotizaciones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

*Presupuestado en Rubro 13 – Contribuciones a la Seguridad Social.*

Propósito /Producto	Unidad de Medida	Acumulado al Año 2014		2015	2016
		Programado	% Cumplim.	Programado	Programado
Historiales Laborales Definitivos	INFORME	11,700 *	119 %	17,000	19,800
Registro de Ingresos en Concepto de Cotizaciones	MONTO (US\$MILES)	5,112	85.6 %	4,070.8	3,812
Recuperación de Cotizaciones en Mora	MONTO (US\$MILES)	720	120 %	732	820.8
Recuperación de Mora Previsional por Vía Judicial y Extrajudicial	MONTO (US\$MILES)	27	157 %	48	24

\*Valor programado para abril – diciembre 2014

**\$ 4.6 millones**



*“La Calidad es trabajo de todos”*



# IV. Metas Operativas: Gestión Administrativa

Gerencia General  
Departamento de Inspección  
Departamento Administrativo  
Departamento de Desarrollo de TIC  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Asesoría Jurídica

Áreas que proporcionan apoyo para el funcionamiento de los procesos misionales, ya sean estas de mantenimiento, digitalización, administración del recurso humano, tecnología, inspección, planificación, calidad y legal.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	2014		2015	2016
		Programado	% Cumplim.	Programado	Programado
Inspecciones a Patronos	Informe	426	118 %	486	342



*"La Calidad es trabajo de todos"*



# IV. Metas Operativas: Gestión Administrativa

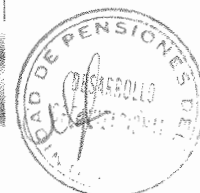
\$12, 000 monto presupuestado para capacitación del personal (rubro 56)

Propósito /Producto	Unidad De Medida	Acumulado Al Año 2014		2015	2016
		Programado	% Cumplim.	Programado	Programado
Capacitación del Personal	Horas	N/D	N/A	960	860
	Empleado Capacitado	245	100 %	240	215
Resolución de Ordenes de Trabajo	% De ordenes atendidas oportunamente	≥ 85%	174 %	≥ 85%	≥ 80%
Imágenes Digitalizadas e Indexadas	Imágenes Indexadas	1,066,000	93 %	960,000	940,000
Sistemas de Información Implementados	Sistemas y/o Aplicaciones	4	75 %	3	2
Acciones Correctivas y Preventivas Implementadas	% Acciones Implementadas	N/D	N/A	≥ 85%	≥ 85%
Resolución de Queja/Reclamo	% De Quejas Resueltas en 10 días	N/D	N/A	≥ 85%	≥ 85%

Los productos no generan costos adicionales a los contemplados en el presupuesto 2016, en concepto de remuneraciones y costos de operación.



*"La Calidad es trabajo de todos"*



# IV. Metas Operativas:

## Gestión Financiera

### Departamento Financiero: Contabilidad, Presupuesto y Tesorería

Asegurar el cumplimiento de las políticas, normas, lineamientos y disposiciones normativas establecidas para la administración de recursos financieros de la Unidad de Pensiones.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	Acumulado al Año 2014		2015	2016
		Programado	% Cumplim.	Programado	TOTAL
Ejecución Presupuestaria	% Ejecución	100	90 %	100	100

El producto no genera costos adicionales a los presupuestados en concepto de remuneraciones y costos de operación.



*"La Calidad es trabajo de todos"*



# PROYECTOS

## Unidad de Pensiones del ISSS

Los proyectos se desarrollaran con recursos internos de la UPISSS y los montos se encuentran considerados dentro del presupuesto aprobado para el año 2016.



*"La Calidad es trabajo de todos"*



# V. Proyectos 2016

Monto: \$ 3,070.20

Nombre:

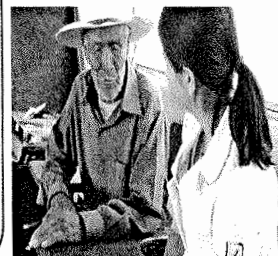
- **Ampliación de la cobertura de Atención Domiciliar.**

Objetivo General:

- Ampliar la cobertura de atenciones domiciliarias de los servicios previsionales para pensionados y beneficiarios con incapacidades Físicas, adultos mayores con dificultad para desplazarse y con impedimentos legales.

Objetivos Específicos:

- Zonificar la población pensionada y beneficiaria, optimizando el recurso humano y tiempo utilizado en el proceso de comprobación de requisitos y servicios.
- Satisfacer la demanda de solicitudes de atenciones Domiciliarias de acuerdo al crecimiento poblacional con esta problemática.
- Modernizar el proceso de programación y carga de registros al Sistema de Control de Pensiones.
- Aumentar la cantidad de actas de reintegros notificadas



"La Calidad es trabajo de todos"



# V. Proyectos 2016

Monto: \$ 3, 440

Nombre:

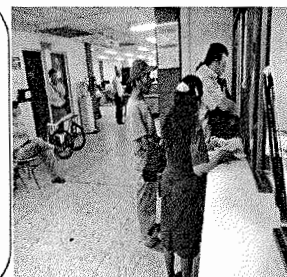
- **Emisión de Historiales Preliminares para afiliados citados por las AFP'S.**

Objetivo General:

- Emitir de forma anticipada el Historial Laboral preliminar a los afiliados de las AFP's, con el objeto de reducir el tiempo y agilizar la entrega del Historial Laboral definitivo.

Objetivos Específicos:

- Reducir el número de citas subsecuentes por afiliado para la construcción del Historial Laboral.
- Atender afiliados que en su primera cita se presenten con su historial laboral preliminar revisado y con las observaciones o documentación que sustente los vacíos encontrados.



"La Calidad es trabajo de todos"



# V. Proyectos 2016

Nombre:

- *Sistema de Monitoreo de Calidad.*

Monto: \$ 3, 610

Objetivo General:

- Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta informática para el Sistema de Gestión de Calidad UPISSS

Objetivos Específicos:

- Facilitar el monitoreo de la información que genera la gestión de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventiva y acciones de mejora, auditorías internas de calidad, quejas y reclamos, indicadores, metas operativas y proyectos.
- Proporcionar a las jefaturas una herramienta para el ingreso de la información y que puedan visualizar los resultados obtenidos.



6 Módulos



"La Calidad es trabajo de todos"



# V. Proyectos 2016

Nombre:

- *Digitalización de archivo contable.*

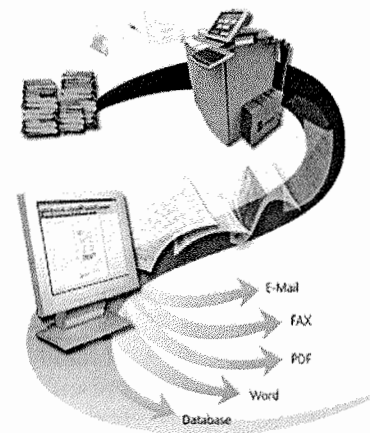
Monto: \$ 8,420.14

Objetivo General:

- Digitalizar la documentación financiera contable

Objetivos Específicos:

- Responder en forma eficiente a los requerimientos de información y consulta de documentos contables por parte de los entes fiscalizadores internos y externos, así como de las dependencias de la UPISSS y del ISSS que lo requieran.
- Poner a disposición inmediata la información contable en el ámbito de lo que establece la Ley de Acceso a la Información Pública.



"La Calidad es trabajo de todos"



# GRACIAS POR SU ATENCIÓN



*"La Calidad es trabajo de todos"*



