



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE SECRETARIA GENERAL

UNIDAD DE PENSIONES
- 8 AGO 2017

San Salvador, 8 de agosto de 2017

0002418

Señor
GERENTE GENERAL
UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS
Presente

REF: E-03283

Para su conocimiento y efectos consiguientes comunico a usted que el honorable Consejo Directivo de este Instituto, en sesión ordinaria celebrada el **28 de julio de 2017**, tomó el **Acuerdo U.P. #2017-0019.JUL.**, contenido en **Acta U.P. N° 320**, que dice:

ACUERDO U.P. #2017-0019.JUL.- 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 2018 DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL ISSS**”, PRESENTADO POR LA UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS, CON BASE AL ARTÍCULO 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO, Y EL ARTÍCULO 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 2018 DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE DEL ISSS**”; DE CONFORMIDAD AL DOCUMENTO PRESENTADO POR LA UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS, DEL VEINTIOCHO DE JULIO DE DOS MIL DIECISIETE, QUE APARECE COMO **ANEXO NÚMERO DOS** DE LA PRESENTE ACTA; Y 2º) RATIFICAR ESTE ACUERDO EN LA PRESENTE SESIÓN.

Antecedentes se envían a la Unidad de Pensiones del ISSS.



DIOS UNIÓN LIBERTAD

[Signature]
JOSE ARMANDO BARRIOS LÓPEZ
SECRETARIO GENERAL DEL ISSS

/alc.
C:/Acuerdos 2017/UPISSS/Plan Anual de Trabajo

[Handwritten signature]
10.13a.m.
9/8/17

[Handwritten signature]
Para efectos consiguientes
RM.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PENSIONES
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

ANEXO #2 DEL ACTA U.P. 320
DE FECHA 28/JULIO/2017
(REF: ACD. U.P. #2017-0019.JUL.-

Plan Anual
de Trabajo
UPISSS

2018



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 2018	10

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social presenta el Plan Anual de Trabajo para el año 2018 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



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.



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

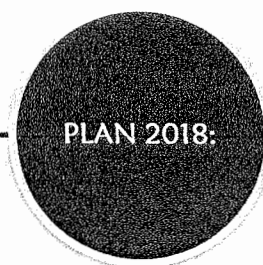
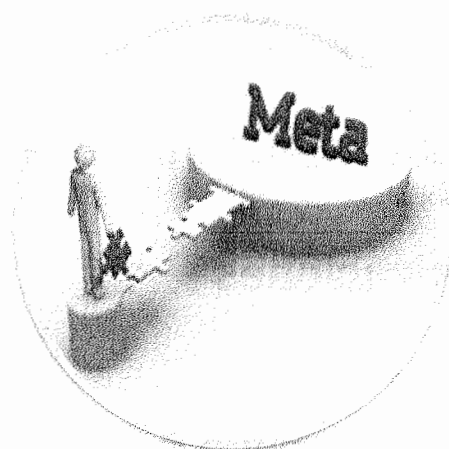
- 1- Eficiencia:
Proveer servicios con eficacia, oportunidad, profesionalismo y responsabilidad, satisfaciendo las expectativas de los usuarios.
- 2- Transparencia:
La adhesión a los principios y normativa legal, dando servicios con honestidad, disciplina y lealtad.
- 3- Servicio:
Calidad humana y empatía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



PROGRAMACIÓN DE METAS Y PROYECTOS



- Misión, Visión, Política de Calidad
- Objetivos Estratégicos
- Metas Operativas
- 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

CONCESIÓN DE PENSIONES (nuevos casos)
 CONCESIÓN DE ASIGNACIONES POR
 INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA
 CANTIDAD DE PENSIONES EN CURSO DE PAGO
 (A Diciembre 2018)
 MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE PENSIONES(
 nuevos casos)
 MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE
 ASIGNACIONES

Unidad de Medida	TOTALES
RESOLUCIONES	1,110
RESOLUCIONES	2,720
PENSIONADOS	46,265
MONTO (US\$MILES)	8,550
MONTO (US\$MILES)	5,218



Propósito/Producto	Unidad de Medida	TOTALES
MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE PENSIONES (en curso de pago)	MONTO (US\$MILLONES)	181.48
TIEMPO PARA EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE BENEFICIOS	MES (Tiempo promedio)	2
EFFECTUAR CONTROL DE SOBREVIVENCIA	CANTIDAD DE SOBREVIVENCIAS COMPROBADAS	89,978

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 2018, específicamente en el Rubro 13 – Contribuciones a la Seguridad Social.

Propósito/Producto	Unidad de Medida	TOTALES
HISTORIALES LABORALES DEFINITIVOS	REPORTE	24,000
REGISTRO DE INGRESOS EN CONCEPTO DE COTIZACIONES	MONTO (US\$MILES)	2,897.02
RECUPERACIÓN DE COTIZACIONES EN MORA	MONTO (US\$MILES)	868.35
TIEMPO PARA LA EMISIÓN DE HISTORIAL LABORAL	MES (tiempo promedio)	6

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, 207.
2. Capacitación al personal en el Rubro 56 – Transferencias corrientes específico de becas con un monto de \$30,000. En cumplimiento a la Política de austeridad se impartirán capacitaciones con facilitadores internos y se gestionarán alianzas interinstitucionales para efectuar capacitaciones.
3. El presupuesto para el centro de costo Sección Digitalización y Archivo de documentos es de \$114,765 que incluye remuneraciones y logística de operación para obtener la meta de 611,000 hojas de imágenes digitalizadas e indexadas, que genera un costo de \$0.18 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	TRÁMITES OTORGADOS	80
PAGO DE SUELDOS Y SUBSIDIOS A EMPLEADOS	PLANILLA	50
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROCESADAS	EVALUACIÓN	224
MOVIMIENTOS DE PERSONAL	ACUERDO RESOLUCIÓN	132
ANTEPROYECTO DE PLAZAS INSTITUCIONALES	DOCUMENTO	2
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	HORAS IMPARTIDAS	1825
AUTO-INVENTARIO DE BIENES	EMPLEADO CAPACITADO	200
INVENTARIO FÍSICO DE MOBILIARIO Y EQUIPO	INFORME	27
RESOLUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO	ACTA	27
DESPACHOS DE ARTÍCULOS GENERALES	% DE ORDEN ATENDIDA	≥80%
PROGRAMA DE TRANSPORTE	NUMERO DE DESPACHOS	240
IMÁGENES DIGITALIZADAS E INDEXADAS	NUMERO DE PROGRAMAS	50
	HOJAS	611,000



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	1
MANTENIMIENTOS, ACTUALIZACIONES Y MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	REQUERIMIENTO ATENDIDO	319
ASISTENCIA TÉCNICA AL USUARIO	% DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	≥90%
RESPALDOS DIARIOS DE INFORMACIÓN	RESPALDO REALIZADO	234
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	MANTENIMIENTO PREVENTIVO EJECUTADO	2

Para el caso de mantenimientos preventivos y correctivos de equipo informático se tiene presupuestado un monto de \$15,000 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	382

El producto no genera costos adicionales a las remuneraciones y costos de operación considerados en el presupuesto 2018 por un monto de \$78,870.

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	4
CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS	DOCUMENTO	15
AUDITORÍAS INTERNAS/EXTERNAS DE CALIDAD	INFORMES DE AUDITORÍAS INTERNAS	4
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	6

Se tiene presupuestado para este centro de costo \$86,000 para todas las actividades operativas y de logística, incluyendo \$4,000 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	META
PROCESOS JUDICIALES (INTERPOSICIÓN DE DEMANDAS)	TIEMPO META 20 días hábiles para casos de San Salvador y 30 días hábiles para casos en el interior del país; ambos plazos contados a partir de la asignación del caso	100%
OPINIONES JURÍDICAS	TIEMPO META 15 días hábiles, contados a partir de la asignación del caso	100%

Los productos no generan costos adicionales a las remuneraciones y prestaciones que percibe el recurso humano en este momento. Se tiene presupuestado \$84,390 incluidas remuneraciones y costos de operación.



mf



Metas Operativas: Gestión Financiera

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

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 \$271,980.



Proyectos 2018

Los proyectos que han sido formulados para desarrollarse en el año 2018, se llevaran a cabo con recursos internos de la UPISSS y los montos se encuentran considerados dentro del presupuesto aprobado para el año 2018.

Nombre:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Determinación de relación laboral de asegurados que cumplen con el requisito de edad para obtener el beneficio económico que por ley le corresponde.</i>
Objetivo General:	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar mediante la investigación in situ el estado actual de asegurados que están siendo reportados por los patronos, con el fin de agilizar su tramite de beneficio.
Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que el beneficio económico que se otorgue a los asegurados que a la fecha están activos y poseen edades de más de 55 años las mujeres y 60 años los hombres • Detectar probables simulaciones de relación laboral, entre asegurados y patronos • Evitar demora en el otorgamiento de beneficios económicos a los asegurados que poseen edad superior a la requerida.
Monto:	<ul style="list-style-type: none"> • \$ 25,577.29 (Incluye remuneraciones)
Nombre:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Publicación de cotizaciones en la web.</i>
Objetivo General:	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer de forma electrónica las cotizaciones que cada usuarios registra al régimen de IVM.
Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el servicio al usuario, ofreciéndole la consulta en la web de sus cotizaciones. • Robustecer la base de datos que contiene el histórico de las cotizaciones de los afiliados
Monto:	<ul style="list-style-type: none"> • \$ 61,695.84 (Incluye remuneraciones)



Nombre:	<ul style="list-style-type: none">• <i>Mejora de criterios para la identificación de las cotizaciones por evasión de pago en el Sistema Integrado de Cobranzas</i>
Objetivo General:	<ul style="list-style-type: none">• La identificación ágil y oportuna de las cotizaciones por evasión de IVM, a través del Sistema Integrado de Cobranzas.
Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none">• Reducir el tiempo para la identificación de las cotizaciones por evasión, por parte de los gestores de cobro.• Mejorar el proceso de cobro administrativo de dichas cotizaciones.
Monto:	<ul style="list-style-type: none">• \$39,574.86 (Incluye remuneraciones y costos de operación)

Nombre:	<ul style="list-style-type: none">• <i>Migración de servicios de tecnología a la nube</i>
Objetivo General:	<ul style="list-style-type: none">• Contar con una solución de negocio con los requerimientos necesarios para brindar servicios de tecnología con la infraestructura de cloud.
Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none">• Optimizar la plataforma tecnológica con infraestructura en cloud para brindar servicios 7/24• Reducir costos en la compra de equipo informático (servicio SAN) que son obsoletos rápidamente.• Contar con sitio alternativo de contingencia para continuidad del negocio
Monto:	<ul style="list-style-type: none">• \$96,000 (Incluye costos de operación)



Nombre: • *Redistribución de pensionados en Sucursales de la Unidad de Pensiones ISSS.*

Objetivo General: • Redistribuir de forma equitativa en todos los meses del año, el número de pensionados y beneficiarios que reciben los servicios en las Sucursales, y brindar una atención ágil y de calidad.

Objetivos Específicos: • Disminuir el porcentaje de reprocesos en las diferentes Sucursales
• Reducir el tiempo de espera en las diferentes gestiones realizadas.

Monto: • \$1,000 (Incluye remuneraciones)

Nombre: • *Consulta interactiva y cita en Línea*

Objetivo General: • Mejorar y mantener la satisfacción del usuario, acercándole una de las actividades que la Sección Trámite de Beneficios, presta a nuestros usuarios como parte del proceso de otorgamiento

Objetivos Específicos: • Reducir el tiempo en la programación de la cita de Notificación
• Modernizar el procedimiento actual de citas para Notificación.
• Incrementar el número de casos notificados.

Monto: • \$14,901.12 (Incluye remuneraciones y costos de operación)



Nombre:	• <i>Preparación de archivo contable para su digitalización.</i>
Objetivo General:	• Preparar la información financiera contable para su digitalización
Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none">• Identificar los comprobantes contables con un código de barra desde el año 1998 al 2017• Preparar la documentación contable desde el año 2006 al 2017, para el proceso de digitalización.• Identificar las cajas que resguardan la documentación contable desde el año 1998 al 2005, a través de viñetas
Monto:	• \$ 9,300 (Incluye remuneraciones)



uf

