

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

AÑO 2019

INDICADORES DE RESULTADO Y DE PRODUCCIÓN

Unidad de Desarrollo Institucional/División Políticas y Estrategias de Salud

Agosto 2018



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE SECRETARÍA GENERAL

0003210

San Salvador, 24 de agosto de 2016

Señor Jefe de la
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL
Presente

REF: E-08504 Y 08575

Para su conocimiento y efectos consiguientes comunico a usted que el honorable Consejo Directivo de este Instituto, en sesión extraordinaria celebrada el 23 de agosto de 2016, tomó el Acuerdo #2016-1418.AGO., contenido en Acta 3693, que dice:

ACUERDO #2016-1418.AGO.- El Consejo Directivo después de conocer EL PLAN ANUAL DE TRABAJO Y EL PROYECTO DE PRESUPUESTO DEL RÉGIMEN DE SALUD PARA EL EJERCICIO FISCAL 2017, PRESENTADOS EL VEINTITRÉS DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISÉIS POR LA SUBDIRECCIÓN DE SALUD, UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (UFI), RESPECTIVAMENTE; Y CON BASE A LAS NORMAS DE FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA 2017, EMITIDAS POR EL MINISTERIO DE HACIENDA Y RECIBIDAS EN ESTA INSTITUCIÓN EL VEINTISÉIS DE JULIO DE 2016; por mayoría de votos ACUERDA: 1º) APROBAR EL PLAN ANUAL DE TRABAJO Y EL PROYECTO DE PRESUPUESTO DEL RÉGIMEN DE SALUD PARA EL EJERCICIO FISCAL 2017, POR VALOR DE SEISCIENTOS TRES MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$603,566,670.00), SEGÚN DETALLE SIGUIENTE:

PROYECTO DE PRESUPUESTO EJERCICIO FISCAL 2017
RÉGIMEN DE SALUD – ISSS
(En miles de dólares)

INGRESOS		EGRESOS	
FUENTES	TOTALES	RUBROS DE AGRUPACIÓN	TOTALES
INGRESOS CORRIENTES	573,015.1	GASTOS CORRIENTES	530,351.7
INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS	10,858.7	REMUNERACIONES	255,171.5
- INTERESES	4,386.0	PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL	58,852.6
- OTROS INGRESOS	6,472.7	BIENES Y SERVICIOS	212,423.5
COTIZACIONES	562,156.4	- BIENES DE CONSUMO	135,525.5
- SECTOR PRIVADO	409,799.9	- SERVICIOS	76,898.0
- SECTOR PÚBLICO	152,356.5	GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	2,596.5
INGRESOS DE CAPITAL	30,551.6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,307.6
RECUPERACIÓN DE INVERSIONES FINANCIERAS	30,551.6	GASTOS DE CAPITAL	73,215.0
		INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS	73,215.0
		- PREINVERSIÓN	360.0
		- CONSTRUCCIÓN E INMUEBLES	48,499.1
		- MAQUINARIA Y EQ. E INTANG.	24,355.9
TOTALES	603,566.7		603,566.7

ACUERDO #2016-1418.AGO.-
 ACTA 3693, DE FECHA 23/AGOSTO/2015

2

QUE APARECE COMO **ANEXO NÚMERO UNO** DE LA PRESENTE ACTA; 2º) ENCOMENDAR A LA DIRECCIÓN GENERAL, REALIZAR LAS GESTIONES PERTINENTES A FIN DE PRESENTAR EL REFERIDO PROYECTO PARA APROBACIÓN DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA, A TRAVÉS DEL MINISTERIO DE HACIENDA; Y 3º) RATIFICAR ESTE ACUERDO EN LA PRESENTE SESIÓN.

Antecedentes se envían a la Unidad Financiera Institucional. A todas las dependencias involucradas se les adjunta copia del anexo referido.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



JOSÉ ARMANDO BARRIOS LÓPEZ
 SECRETARIO GENERAL DEL ISSS

c.c./ Dirección General
 Subdirección General
 Subdirección de Salud
 Subdirección Administrativa
 Unidad de Desarrollo Institucional
 Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
 Unidad de Monitoreo y Suministros
 Unidad de Recursos Humanos
 División Evaluación de la Calidad de Salud
 División Políticas y Estrategias de Salud
 División de Infraestructura
 División de Desarrollo de TIC
 División de Abastecimiento
 División de Apoyo y Mantenimiento
 División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos
 Departamento de Planificación de Bienes y Servicios Médicos
 Departamento de Presupuesto
 Departamento de Planes y Proyectos Estratégicos
 Departamento de Planificación y Estrategias de Salud
 Unidad de Auditoría Interna
 ARCHIVO DE SECRETARIA GRAL.

/pd.-
 Ref:/Acuerdos2016/UFI

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO LEGAL	3
3. PLAN QUINQUENAL DE DESARROLLO (PQD)	5
4. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	5
5. POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	6
6. PROYECTOS A EJECUTAR.....	6
INDICADORES PROCESOS MISIONALES	8
A. SUBDIRECCIÓN DE SALUD	8
B. DIVISIÓN ASEGURAMIENTO RECAUDACIONES Y BENEFICIOS ECONÓMICOS (DARBE).....	10
INDICADORES PROCESOS DE APOYO	11

1. INTRODUCCIÓN

Para su conocimiento y efectos consiguientes el honorable Consejo Directivo de este Instituto, en sesión extraordinaria celebrada el 23 de agosto de 2016, tomó el **Acuerdo #2016-1418.AGO.**, contenido **en Acta 3693**, aprobó el Plan Anual de Trabajo para el año 2019, este se formula con base a los objetivos y prioridades determinadas por el titular de la entidad y lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, el cual especifica los objetivos, metas, proyectos y programación de actividades identificando los responsables de ejecutarlas y la determinación de las asignaciones presupuestarias estimadas.

Es una herramienta para el monitoreo y evaluación periódica de las actuaciones y el cumplimiento de estándares de producción; además, de ser el instrumento que permite justificar el cumplimiento de las metas y objetivos con la asignación de recursos.

Se ha estructurado el Plan Anual de Trabajo, incorporado indicadores que buscan medir los resultados de las dependencias más representativas, también gradualmente se irán incorporando todas las dependencias en la medida que los procesos sean documentados y autorizados por las autoridades correspondientes, con el fin de comenzar a orientar a la organización con el enfoque de RESULTADOS, preparando a la organización para el cambio de metodología de formulación de metas.

2. MARCO LEGAL

En base a lo establecido en la Constitución "La salud de los habitantes de la Republica se constituye en un bien público: El Estado y las personas están obligados a velar por conservación y restablecimiento". Además, establece que "El Estado determinará la política nacional de salud y controlará y supervisará su aplicación". Por lo anterior

Tomando en consideración lo anterior el instituto se regulariza en base a los siguientes documentos:

LEY DEL SEGURO SOCIAL Y REGLAMENTOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE SALUD Y RIESGOS PROFESIONALES

Art. 14. Son atribuciones y deberes del Consejo Directivo: f) Estudiar y aprobar el proyecto de Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Instituto, con base en el anteproyecto que deberá presentarle el Director General oportunamente. El período presupuestario será de un año, comenzando el primero de enero y terminando el treinta y uno de diciembre.

Art. 18. Corresponde al Director General: j) Presentar al Consejo Directivo los balances, el proyecto de Presupuesto y el cuadro de ingresos y egresos a que se refiere el Art. 14.

LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Atribuciones de la UACI: Art. 12.- Corresponde a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. c) Elaborar en coordinación con la Unidad Financiera Institucional UFI, la programación anual de las compras, las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios. Esta programación anual deberá ser compatible con la política anual de adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública, el plan de trabajo institucional, el presupuesto y la programación de la ejecución presupuestaria del ejercicio fiscal en vigencia y sus modificaciones.

LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO

Contenido y Aplicación de la Política Presupuestaria: Art. 29.- La política presupuestaria determinará las orientaciones, prioridades, estimación de la disponibilidad global de recursos, techos financieros y variables básicas para la asignación de recursos; asimismo contendrá las normas, métodos y procedimientos para la elaboración de los proyectos de presupuesto en cada entidad.

Elaboración y Remisión de Proyectos Institucionales: Art. 33.- Las entidades e instituciones del sector público, sujetas a esta Ley, deberán elaborar sus proyectos de presupuesto tomando en cuenta la política presupuestaria, los lineamientos presupuestarios emitidos por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General del Presupuesto y los resultados físicos y financieros del último año cerrado contablemente. Titular, el Presidente o el encargado de cada institución señalada en el Artículo 2 de esta Ley, será el responsable de la remisión del proyecto de presupuesto al Ministerio de Hacienda, debidamente integrado, en los plazos y formas que establezca el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General del Presupuesto, para su respectiva consideración y aprobación.

Política Presupuestaria 2019. San Salvador, Junio del 2018.

“NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL” (NTCIE) oficializadas el 8 de mayo de 2014 y publicadas en el Diario Oficial N° 82 tomo 403, por la Honorable Corte de Cuentas de la República de El Salvador.

CAPÍTULO 1. NORMAS RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL

Art. 24: La autoridad responsable y el equipo de trabajo, deberán tener claramente definidas, acatar e implementar adecuadamente las relaciones jerárquicas, objetivos, canales de comunicación, responsabilidades, limitaciones, ámbito de acción y productos finales especificados en el Plan Anual de Trabajo y en el Manual de Organización de cada Dependencia.

Capítulo 2 NORMAS RELATIVAS A LA VALORACIÓN DE RIESGOS**• Definición de Objetivos y Metas Institucionales**

Art. 31. Será responsabilidad de la Dirección General, definir los lineamientos estratégicos y políticas institucionales de gestión, en coordinación con el nivel gerencial. Las jefaturas correspondientes, deberán definir los objetivos y metas de trabajo por Área de gestión, de acuerdo con la visión y misión institucional.

Art. 32 Cada dependencia de la organización, elaborará los planes anuales operativos y proyectos de funcionamiento, en concordancia con el Plan Estratégico.

Art. 33. El monitoreo del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas proyectadas en los planes anuales operativos y proyectos respectivos, deberá ser efectuado por la jefatura de cada dependencia en forma mensual, remitiendo dichos resultados al área correspondiente para la realización de evaluaciones trimestrales de avance del Plan Estratégico y notificación oportuna a la Administración Superior

- Planificación Participativa: Artículos del 34 al 37.

3. PLAN QUINQUENAL DE DESARROLLO (PQD)

Como parte del Gobierno Central, contribuimos a los objetivos estrategias del quinquenio en El Plan Quinquenal de Desarrollo (PQD); como Institución nos identificamos en los Ejes 4 y 5, para contribuir en el desarrollo de las estrategias planteadas:

Los objetivos del buen vivir: marco de programación quinquenal

Eje 4: Sentirse bien: Asegurar gradualmente a la población salvadoreña el acceso y cobertura universal a servicios de salud de calidad.

Eje 5: Inclusión y protección social para el buen vivir: Acelerar el tránsito hacia una sociedad equitativa e incluyente.

Programa 3. Viviendo más y mejor: Articulado a los esfuerzos de fortalecimiento y consolidación del primer nivel de atención en salud, este Programa ampliará y modernizará la red de hospitales públicos de segundo y tercer nivel para garantizar mejor cobertura y calidad de los servicios a la población salvadoreña. Para ello se desarrollarán las siguientes iniciativas:

- Construcción en la ciudad de San Miguel de un hospital del Instituto Salvadoreño del Seguro Social que mejore la cobertura para las personas aseguradas de la zona oriental.**
- Ampliación y modernización de los servicios del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.**

4. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El ISSS, cuenta con su Plan estratégico 2014-2019, aprobado por Consejo Directivo, para efecto de alinear las estrategias de la Planificación Institucional para el año 2019, aseguramos una gestión, que al mismo tiempo resuelva los problemas cotidianos con enfoques inmediatos; generamos los espacios administrativos, técnicos y políticos necesarios para la resolución a largo plazo de las necesidades de la población derechohabiente, permitiendo la modernización de los procesos y estructuras, con resultados tangibles y percibidos por los derechohabientes.

MISIÓN

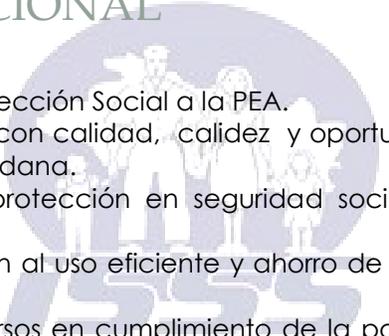
Somos una Institución de seguridad social comprometida a brindar de manera integral atención en salud y prestaciones económicas a los derechohabientes con calidad y calidez basados en los principios de la seguridad social.

VISIÓN

Ser una institución modelo en atención en salud, moderna, eficiente y orientada hacia la protección social universal.

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
1. Calidad, calidez y oportuna atención	Fortalecer el modelo prestador de servicios, asegurando el acceso con calidad y calidez en la atención integral en salud, desarrollando el recurso humano, con procesos ágiles y oportunos.
2. Modernización	Fortalecer la tecnología de avanzada para innovar y modernizar la provisión de servicios a los derechohabientes y empleadores.
3. Garantizar el Abastecimiento	Fortalecer la cadena de abastecimiento a través de estrategias que garanticen la calidad y oportunidad en la provisión de medicamentos e insumos médicos.
4. Fortalecimiento del Programa de prevención de riesgos laborales	Fortalecer la Promoción de la salud ocupacional y la prevención de riesgos de los trabajadores.
5. Sostenibilidad financiera	Aumentar los ingresos y optimizar el uso de los recursos institucionales para lograr el equilibrio financiero.
6. Articulación Multifisectorial en Servicios de Salud	Fortalecer la atención en Salud desarrollando acciones articuladas con otros sectores que permitan optimizar los recursos como expresión de la atención integral en salud.

5. POLÍTICA INSTITUCIONAL

- 
- 1- Ampliar la cobertura de Protección Social a la PEA.
 - 2- Brindar servicios de salud con calidad, calidez y oportuna atención, abriendo espacios para la participación ciudadana.
 - 3- Reducir los índices de desprotección en seguridad social (Empleadores que incurren en mora).
 - 4- Aplicar medidas que tiendan al uso eficiente y ahorro de los recursos naturales, (impacto al medio ambiente).
 - 5- Optimizar el uso de los recursos en cumplimiento de la política nacional de contención del gasto.

6. PROYECTOS A EJECUTAR

EJE 1: CALIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNA ATENCIÓN

- 1- Contribuir a la mejora de la satisfacción de los y las derechohabientes del ISSS, realizando intervenciones inmediatas, dirigidas a los procesos y sus tiempos de espera, en farmacia general Metro ISSS y 9 centros priorizados (Hospital General, Hospital Médico Quirúrgico, Hospital Materno Infantil Primero de Mayo, Consultorio de Especialidades, Hospital Policlínico Zacamil, Unidad Médica Atlacatl, Unidad Médica 15 de septiembre, Unidad Médica Santa Tecla, Unidad de Medicina Física y Rehabilitación)
- 2- Programa de Pre Inversión por \$ 254 mil e Inversión Pública por \$10.2 millones.

PROGRAMA ANUAL DE PRE-INVERSIÓN AÑO 2019		
Código	Nombre del proyectos	Monto
6754	Construcción y Equipamiento de Edificio de Estacionamientos en el Hospital General del ISSS, San Salvador.	\$84,000.00
SC	Construcción y Equipamiento del Almacén Central del ISSS, San Salvador	\$150,000.00
SC	Ampliación y Mejoramiento del Almacén de Oriente del ISSS, Usulután.	\$20,000.00
TOTAL		\$254,000.00

PROGRAMA ANUAL DE INVERSIÓN AÑO 2019		
Código	Nombre del proyecto	Monto
4174	Construcción y Equipamiento del Hospital Regional de San Miguel.	\$245,450.00
4198	Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana.	\$606,000.00
6550	Rehabilitación de Infraestructura de Oficinas Administrativas de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones	\$2,400,000.00
6602	Adecuación de Infraestructura y Equipamiento, para Implementar Policlínico Pediátrico	\$1,750,000.00
6754	Construcción y Equipamiento de Edificio de Estacionamientos en el Hospital General	\$2,600,000.00
5363	Ampliación y Remodelación del Hospital Policlínico Planes de Renderos	\$1,600,000.00
5739	Rehabilitación de Infraestructura del ISSS para Atención de Especialidades, San Salvador	\$1,050,000.00
TOTAL		\$10,251,450.00

EJE 2: Modernización

1. Continuación del Desarrollo e implementación del EXPEDIENTE MÉDICO ELECTRÓNICO (programas preventivos, trazabilidad paciente, censo de consulta ambulatoria y de emergencia).
2. Ampliación de servicios en Oficina Virtual del ISSS (OVISSS: Inscripción en línea de patronos y trabajadores, Solvencias en línea).
3. Actualización y fortalecimiento del SAFISSS (Implementación del nuevo ERP- SAFISSS).
4. Adquisición de EQUIPO MÉDICO de mediana a alta complejidad para diferentes centros de atención con cargo al fondo de inversión.

Eje 3: Garantizar el Abastecimiento

1. Oficialización de códigos relacionados con instrumental Quirúrgico utilizados en los servicios de salud del ISSS.
2. Acreditación de competencias de personal en procesos de DACABI.

Eje 4: Fortalecimiento del Programa de prevención de riesgos laborales

1. Fortalecimiento de la Seguridad Ocupacional en el ISSS.
2. Inicio de implementación del Programa de Adecuación Ambiental en el Complejo Hospital General (Hospital General, Lavandería y Alimentación y Dietas)

Eje 5: Sostenibilidad Financiera

1. Evaluación y propuesta del fortalecimiento al Programa de Incorporación del Trabajador Doméstico.

Eje 6: Articulación Multisectorial en Servicios de Salud (Atención primaria)

1. Fortalecimiento de los SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA por niveles de atención
2. Fortalecer las acciones de atención integral durante el CURSO DE VIDA

METAS DE INDICADORES

PROCESOS MISIONALES

PROCESOS DE APOYO

Con el objetivo de asignar recursos en función de prioridades y metas, así como avanzar en la transformación del presupuesto a un instrumento de gerencia, transparencia y rendición de cuentas, se han diseñado los siguientes indicadores de resultado y de producción, clasificados en Indicadores asociados a Procesos Misionales e Indicadores de Procesos de Apoyo:

INDICADORES PROCESOS MISIONALES

En este apartado se incluyen las metas de Indicadores de resultado y de producto, se ha clasificado como procesos misionales que incluye a las dependencias de la Subdirección de Salud y la División de Aseguramiento Recaudaciones y Beneficios Económicos; también las dependencias de Apoyo a la Dirección General y Subdirección Administrativa, que forman parte de los procesos de apoyo a la Institución:

A. SUBDIRECCIÓN DE SALUD

OBJETIVOS Y METAS SUBDIRECCIÓN DE SALUD

- 1- Incrementar la cobertura y concentración de atenciones, en programas preventivos
- 2- Coberturas útiles en inmunización, al menos 95%
- 3- Detección Temprana de cáncer
- 4- Mantener a no más de 30 días, el promedio nacional de días de incapacidad por cien consultas
- 5- Atender las emergencias médicas, en un tiempo promedio de 15 minutos
- 6- Reducción de la mortalidad materna en 18 por 100 mil n.v.
- 7- Detección temprana de casos por enfermedad crónica: Enfermedad Renal Crónica (estadio 3 o menor)
- 8- Tamizaje y control de enfermedades transmisible trazadoras (TB, VIH, IAAS, entre otras)
- 9- Satisfacción derechohabiente. Mantener o aumentar la nota de 7.5, en servicios de salud

A continuación se detallan las metas de producción estimadas para el año fiscal 2019, consolidadas a nivel nacional, agrupándolas de acuerdo a su importancia: Atención Ambulatoria, por Cursos de Vida, Atención Hospitalaria y Servicios de Apoyo.

ATENCIÓN AMBULATORIA. El instituto estima un total de 7.6 millones de consultas médicas y atenciones odontológicas para el año 2019 distribuidas así:

METAS DE CONSULTA MÉDICO – ODONTOLÓGICA ISSS

TIPO DE CONSULTA	Plan 2019
Médica General	3,049,530
Médica Especializada	2,395,120
Emergencias	1,755,090
Subtotal Consulta médica	7,199,740
Odontología General	296,582
Odontología Especializada	130,199
Subtotal Consulta Odontológica	426,781
Total Consulta Médico-Odontológica	7,626,521

La Programación de la consulta médica y odontológica a nivel nacional, se realizó con base a las horas médico efectiva calculadas por día para los servicios de medicina general, especializada, Atención a las emergencias, y odontología; considerando la capacidad física instalada de los centros, los recursos humanos disponible para consulta médica, la población estimada para 2019, estándares de salud, días hábiles por mes y anuales, según calendario, entre otros.

ATENCIONES POR CURSOS DE VIDA. El Enfoque de Curso de Vida, permite entender, cómo múltiples determinantes de la salud, interactúan a lo largo de la vida de cada persona. Los resultados de salud para las personas, familias y comunidades dependen de diversos factores protectores y de riesgo. Exhorta al desarrollo de redes de servicios de salud, centrados en los derechos y las necesidades de sus usuarios en cada etapa de su vida y que responda a las necesidades individuales y a los determinantes sociales. Esta sección se refiere al cuidado de la salud que el ISSS ofrece a los diversos grupos de población, objeto de un programa de promoción y Fomento a la salud y de medidas de Prevención para evitar enfermarse y fomentar la riqueza del País. Está integrado por los Cursos de Vida del Niño, del Adulto Hombre y Mujer, del Adulto Mayor y de la Salud Sexual y Reproductiva. Esta intervención está modificándose al incorporar otros enfoques de prevención secundaria y terciaria para la salud.

El cálculo de las metas para los programas por curso de vidas incorporadas, se realiza tomando como base la proporción de la población blanco por programa, que será atendida con cuidados a la salud.

METAS DE ATENCIONES POR CURSOS DE VIDA

Producto	Unidad de Medida	Estándar	Plan 2019
Control crecimiento y desarrollo del niño menor 1 año	Inscripción precoz	85%	15,869
	Control médico	5 atenciones /año	124,039
Atención materna	Inscripción precoz	70%	16,900
	Control puerperal	80%	18,418
Planificación familiar	Usuarías activas	20%	141,907
Control de cáncer	Mamografía de tamizaje	60%	58,651
	Citología vaginal	45%	160,000

SERVICIOS PREVENTIVOS. Programa de Inmunizaciones: El programa nacional ha avanzado en los últimos años hacia coberturas útiles; sin embargo, se requiere mejorar los controles internos, así como los mecanismos de registro de cobertura institucional y la contribución del ISSS al Programa nacional de vacunación:

METAS DE COBERTURA DE INMUNIZACIONES

TIPO DE VACUNA	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	Plan 2019
BCG	Dosis Única	Meta	23,567
		Cobertura	95%
PENTAVALENTE	3ra- Dosis	Meta	23,567
		Cobertura	95%
ANTIPOLIO	3ra dosis	Meta	23,567
		Cobertura	95%

ATENCIÓN HOSPITALARIA Y SERVICIOS DE APOYO. El producto final institucional hospitalario, es el egreso hospitalario, los demás son productos intermedios de gran relevancia a los que la institución requiere dar seguimiento, ya que representa la calidad de servicios que el ISSS proporciona a los derechohabientes:

ATENCIÓN HOSPITALARIA Y SERVICIOS DE APOYO

SERVICIO	PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	Plan 2019
HOSPITALARIO	Internación de Paciente	Egreso	108,626
	Atención Obstétrica	Partos	24,370
	Intervención Quirúrgica mayor	Cirugía	52,740
SERVICIO DE APOYO	Medicamento	Receta	24,780,336
	Exámenes de laboratorio	Prueba	7,774,444
	Examen de Rayos X	Examen	649,521

B. DIVISIÓN ASEGURAMIENTO RECAUDACIONES Y BENEFICIOS ECONÓMICOS (DARBE)

La División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos (DARBE), a través de la Gestión administrativa de los procesos de pago de subsidios, pensiones, auxilios de sepelio, así como la administración del sistema de recaudaciones de las cotizaciones (empleador-trabajador) y la recuperación de la mora, presenta las metas siguientes:

METAS DE INDICADORES DE RESULTADOS- DARBE

Nombre de Indicador de Resultado	Formula de Indicador	Plan 2019
Cobertura Población Económicamente Activa	$\frac{\text{Cotizantes activos}}{\text{Población económicamente activa}}$	28%
Tasa de mora de cotizaciones y aportes	$\frac{(\text{monto facturado MENOS monto percibido})}{\text{monto facturado}} \times 100$	1%
Porcentaje de trabajadores sin cobertura por planillas no canceladas(al 5º día hábil)	$\frac{\text{número de trabajadores sin cobertura}}{\text{total de trabajadores}} \times 100$	4.5%

METAS DE INDICADORES DE PRODUCTO-DARBE

Producto	Plan 2019	
TOTAL INSCRIPCIONES NUEVAS DE:	152,219	
Trabajador	71,729	
Beneficiario	77,585	
Patronos	2,905	
Trámite y Pago de	Auxilio de Sepelio	4,609
	Subsidios por incapacidad	276,823
	Pensiones por riesgos profesionales	91,545
Recuperación de mora por cotizaciones (Monto en millones)	\$9.5 Millones	
Recuperación de Ingresos Varios (Monto en millones)	\$1.5 Millones	
Inspecciones generales a patronos	Informe	10,205 Informes
	Monto en millones	\$1.1 Millones

INDICADORES PROCESOS DE APOYO

En este apartado se ha clasificado a las dependencias que dependen de la Subdirección Administrativa y Unidades de Apoyo a la Dirección General, como parte de los procesos de apoyo, presenta los principales Indicadores de Resultado y de Producto, por alcanzar:

METAS DE INDICADORES DE RESULTADOS

DEPENDENCIA	Nombre de Indicador de Resultado	Formula de Indicador	Plan 2019
UNIDAD DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO	1. Nota de Satisfacción del Usuario como Promedio Nacional	Nota promedio de las mediciones obtenidas a partir de los resultados de cálculo muestral.	7.8
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2. Porcentaje de cumplimiento anual en la elaboración de diagramas de procesos (Mapa de procesos institucional)	$(\text{Cantidad de diagramas de subprocesos elaborados} / \text{Total de diagramas de subprocesos planificados}) \times 100\%$	50%
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	3. Empleados (administrativos) capacitados en temas técnicos. Acumulado año 2017 -2019	(Cantidad de empleados capacitados en temas técnicos en periodo anterior + cantidad de empleados capacitados por primera vez en temas técnicos)/ total de empleados a capacitar en temas técnicos x100	80%
	4. Porcentaje de Personal con buen desempeño durante sus primeros 90 días.	Número de nuevos empleados con calificación mínima de bueno en su evaluación de interinos/total de nuevos empleados con interinato de al menos 90 días evaluados x 100	82%
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)	5. Días en Promedio para Adjudicación de la Compra (Licitaciones, Concursos Públicos Y Contrataciones Directas).	Sumatoria (fecha de adjudicación total, parcial o declarada desierta - fecha de apertura)de cada una de las licitaciones concluidas que apliquen/número de gestiones concluidas que apliquen)	41 días en promedio
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (UFI)	6.Índice de Liquidez sin reservas	Activo Corriente / Pasivo Corriente	1.2
	7.Porcentaje Solvencia sin reservas	Patrimonio/Activo Total X 100	90.5%
	8.Índice Equilibrio sin reservas	Patrimonio – Activo inmovilizado	98.4
	9.Monto de Ahorro según Ejecución Presupuestaria	Millones de \$ por rubro específico en el Plan de Ahorro Institucional vigente	\$3 Millones
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	10. Porcentaje Implementación a recomendaciones emitidas en Informes de hallazgos de Auditoría.	Total de Recomendaciones Implementadas en el año / Total de Recomendaciones Pendientes a la fecha del seguimiento x 100%	70%
UNIDAD JURIDICA	11.Porcentaje de Recuperación judicial de Mora patronal	(Monto recuperado/ Monto total Planificado para recuperación)*100	80%
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA(OIR)	12.Promedio de tiempo(días) de respuesta de entrega de solicitudes de información	Sumatoria de tiempo de respuesta de todas las solicitudes/sumatoria de todas las solicitudes	10 días en promedio
COMISIÓN DE DESCARTE	13.Porcentaje de bienes vencidos, deteriorados u obsoletos (medicamentos, insumos médicos, instrumental y reactivos)	(Monto anual de bienes descartados/ Monto anual de adquisición de bienes)*100	1%
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA	14. Ejecución superior al 85% de los programas de inversión y pre-inversión pública.	Suma de avance financiero del programa de inversión en el año/ ejecución de programa de inversión en el año	85%
DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO	15. Porcentaje de abastecimiento de medicamentos	$(\# \text{ códigos a cero}) \times 100 / \# \text{códigos de LOM}$	99%

DEPENDENCIA	Nombre de Indicador de Resultado	Formula de Indicador	Plan 2019
DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	16. Porcentaje de Disponibilidad de enlaces institucionales a nivel nacional (horas disponibles).	$\frac{\text{Horas de disponibilidad} \times 100}{\text{Horas totales del mes}}$	99%
	17. Porcentaje de Disponibilidad de ancho de banda de enlace de datos institucionales	$(\frac{\text{Ancho de banda disponible}}{\text{capacidad total del enlace}}) \times 100$	70%
DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO	18. Índice de Nivel de Satisfacción de usuarios en raciones de alimentos preparados para pacientes y personal	Resultado de la encuesta	8.45
	19. Al menos 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año	$\% = \frac{\text{rutinas de equipo ejecutado MPPP}}{\text{rutinas de equipo programado MPP}}$	100%
DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL	20. Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias.	$\frac{\text{Resoluciones de hechos delictivos}}{\text{hechos delictivos reportados}}$	90%

METAS DE INDICADORES DE PRODUCTO

Dirección General: Facilitar y colaborar oportuna y eficientemente con la gestión administrativa que realiza la Dirección General y el Consejo Directivo

Producto	Plan 2019
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	1,895

Auditoría Interna: Proveer a la Alta Administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.

Producto	Plan 2019
Total Informes de Auditoría Interna	105
Financiera	20
Operativa general	21
Informática	17
Procesos administrativos	17
Delegaciones	17
Médica	13

Unidad Financiera Institucional: Monitorear la sostenibilidad financiera para los próximos ejercicios fiscales, que permitan la ejecución de los planes, metas y objetivos de la Institución, con apoyo de las autoridades superiores y en coordinación con todas las dependencias del ISSS

Producto	Plan 2019
Informes financieros (<i>situación financiera, rendimiento económico y flujo de fondos</i>)	36
Actas de inventario físico de mobiliario y equipo	1,100
Pagos a Suministrantes	\$416
Documento de Presupuesto presentado	1
Informes de ejecución presupuestaria	12
Inversión en títulos valores	Informes
	24

Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros: Brindar los lineamientos para la correcta planificación, a fin de que se realice de forma oportuna, eficaz, eficiente el abastecimiento de los suministros requeridos.

Producto	Plan 2019
Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de:	<u>194</u>
Medicamentos	20
Insumos médicos e instrumental quirúrgico	44
Material e instrumental de odontología	4
Materiales e insumos de laboratorio Clínico	3
Servicios médicos	30
Reactivos de laboratorio clínico	13
Servicios de laboratorio clínico	10
Equipo médico	19
Artículos generales	12
Servicios administrativos	35
Mobiliario y equipo no médico	4

Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales: Adquirir y contratar obras, bienes y servicios de calidad, con eficiencia y en coordinación con las de la cadena de abastecimiento:

Producto	Plan 2019	
Plan anual de compras	1	
Expedientes de compras	Licitación o concurso público	186
	Contrataciones directas	32
	Mercado bursátil	21
	Libre gestión	620
Proveedores	Registro de proveedores	1,100
	Contratos sanción/ incumplimiento	345
	Contratos elaborados	800

Gestión de Servicios Administrativos: Suministrar a los usuarios a nivel nacional, servicios oportunos y de calidad en diferentes áreas, apoyando la gestión de todas las dependencias.

Producto	Plan 2019
Contratos de Servicios	6
Desempeño de los Contratos(informes)	12

Unidad de Recursos Humanos: Conducir la administración del recurso humano, mediante la dotación del personal idóneo para la institución y la administración de las prestaciones y beneficios de los trabajadores.

Producto		Plan 2019
Capacitación del personal	Monto en miles	\$150
	No. de participaciones	16,500
Horas extras pagadas a empleados (Monto en Millones)		\$7.4
Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo y alimentación (Monto en Millones)		\$236.031
Pagos a empleados (Monto en Millones)	Bonificación por evaluación del mérito personal	\$8.5
	Prestaciones al personal por tipo de prestación	\$2.3
Licencias Tramitadas con goce de salario		73,617
Contrataciones temporales		17,878

Unidad de Jurídica: Asesorar al nivel superior de la Institución en aspectos legales y emisión de dictámenes jurídicos, cuando sean requeridos, a fin de sustentar legalmente las decisiones que se tomen.

Producto	Plan 2019
Opiniones y asesoría realizadas (Casos)	3,068
Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros(documentos)	3,636
Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso admón.(Número de procesos)	323

Unidad de Desarrollo Institucional: Promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación modernización del ISSS en forma coherente con la Visión, Misión y Políticas institucionales, generando información oportuna para la toma de decisiones.

Producto	Plan 2019
Documento de estudios de mejora de procesos	11
Documentos oficializados	18
Formularios institucionales	12
Informe técnico actuarial	4
Estadísticas generales y de salud	2
Informes de gestión institucional y evaluaciones de los planes	8
Estudios de factibilidad pre inversión	1
Informe seguimiento físico y financiero Programa Anual de Inversión Pública	12
Gestionar misiones oficiales internas y externas	8
Convenio Autorizado	6

Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario: Mejorar la imagen Institucional del ISSS, desarrollando estrategias que promuevan los avances de la gestión y que informen los beneficios de los servicios a los derechohabientes y empleados.

Producto	Plan 2019
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	1,110
Llamadas atendidas	261,000
Llamadas emitidas	223,000
Informe de medición de satisfacción	6
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	70
Publicación de noticias en medios	200
Producción y pautas de audiovisuales	85
Desarrollo de Eventos	144
Elaboración de Campañas	60

Gestión Documental y Archivos: Crear y establecer el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) en el ISSS

Producto	Plan 2019
Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal	12
*Documentos de Resguardo de expedientes clínicos pasivos	12

*Documento mensual el cual detalla la cantidad de expedientes Pasivos recibidos por centro de atención

Oficina de Información y Respuesta (OIR): Publicar y proporcionar a los interesados la información requerida, en el marco de los plazos y criterios establecidos por la ley de Acceso a la Información Pública, a través de una atención rápida y oportuna.

Producto	Plan 2019
Gestiones a solicitudes de información(OIR)	750
Publicación y actualización de información oficiosa y reservada	4

División de Infraestructura: Ejecutar el Plan de Pre Inversión e Inversión Institucional, con el objetivo de modernizar y ampliar la capacidad instalada de la infraestructura del área de salud y administrativa.

Producto	Plan 2019	
Diseños Finales y Documentos Constructivos. Monto (miles \$)	\$254,000	
Informes de Valúo y evaluación técnica	40	
Estudio de diagnóstico de infraestructura	3	
Infraestructura mejorada (Conforme PAIP 2019)	No de obra	4
	Monto \$	\$10,251,450
Obras varias en infraestructura	No. de obra	2
	Diseño	4

División de Abastecimiento: Dirigir la gestión del abastecimiento a través del aseguramiento de la calidad, la apropiada administración de los almacenes centrales y el control de inventarios, a fin de garantizar la calidad y oportunidad en la provisión de los bienes a los usuarios.

Producto		Plan 2019
Actas Recepción - Control de bienes recibidos		15,198
Envíos - Control de bienes despachados		16,483
Informe	Suministro de insumos oportunos	12
	Monitoreo de la calidad de bienes e insumos de salud	12
	Examen s/ la administración de existencias	12
	Desechos y residuos institucionales	4
Informe Monitoreo	Estado de calificación de medicamentos y fichas técnicas	12
	Abastecimiento local de medicamentos e insumos	12

División de Desarrollo de TIC: Garantizar un adecuado esquema de operación que permita el flujo de información entre las áreas, basándose en normas, políticas y procedimientos que deben ser de cumplimiento en el uso de la tecnología en general, así como para las aplicaciones de los Sistemas Administrativos y de Salud del ISSS.

Producto		Plan 2019
Atención de requerimientos (hardware, red, software, virus, base de datos)		36,500
Informes de control de calidad	Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores	8
	Operatividad de los sistemas de información	23
	Bases de datos institucionales	4
Respaldos de datos institucionales (Backup)		6,205

División de Apoyo y Mantenimiento: Realizar las gestiones para mantener en condiciones adecuadas las instalaciones de los centros de atención y dependencias administrativas a través de la ejecución de órdenes de trabajo y servicios específicos; así como la atención de emergencias

Producto	Plan 2019
Ordenes de trabajo para mantenimiento de: equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura.	39,125
Documentos Digitalizados	2,000,000
Solicitudes de transporte atendidas	4,405
Kilómetros de transporte recorridos	278,800 km
Ropa hospitalaria despachada (kg)	3,315,000 kg
Alimentos preparados (raciones)	1,488,000
Servicios de transporte de desechos sólidos realizados(kg transportado)	2,220,000 kg
Trabajo de Impresión (Blocs de trabajo impresión)	4,962,175 blocs
Recepción de activos para descarte	5,400

División de Seguridad Institucional: Brindar servicios de seguridad física, electrónica y video vigilancia a nivel institucional, para resguardar los bienes institucionales de los centros de atención, además de disuadir contra acciones delincuenciales

Producto	Plan 2019
Supervisiones a seguridad privada realizadas	1,035
Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia(reportes)	134

Comisión de Descarte: Apoyar a los Centros de atención en Salud y dependencias administrativas en la gestión del trámite de descarte de bienes de existencia vencidos, deteriorados u obsoletos de forma centralizada ante el Consejo Directivo.

Producto	Plan 2019
Acuerdo de CD sobre Descarte	2

