

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2018

Febrero 2019





1. INTRODUCCIÓN

La función de monitorear y evaluar el avance de las metas y objetivos del Plan Anual de Trabajo, está contemplada en el capítulo 2 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS, las cuales establecen las pautas generales que orientan el accionar de las entidades del sector público para el logro de la eficiencia, efectividad y transparencia en la gestión. Por lo anterior, es necesario realizar mediciones con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos, metas y planes diseñados para alcanzarlos, determinando las desviaciones y ejecutando las acciones oportunas para corregirlas; siendo los resultados una especie de rendición de cuentas sobre la utilización de los recursos en función del logro de las metas.

La evaluación es una herramienta de trabajo que contribuye a mejorar la gestión local y será utilizada por los responsables de gerenciar las dependencias de la Unidad de Pensiones, cada jefatura debe comparar los resultados obtenidos con las metas previamente programadas, exponiendo los factores que intervienen en los resultados de los productos y adoptando mecanismos correctivos.

Las evaluaciones del PAT son realizadas trimestralmente, por lo que a continuación se presentan los resultados obtenidos durante el **segundo trimestre abril-junio 2018**, con el respectivo análisis de los factores que incidieron favorable o desfavorablemente en el cumplimiento de las metas operativas.

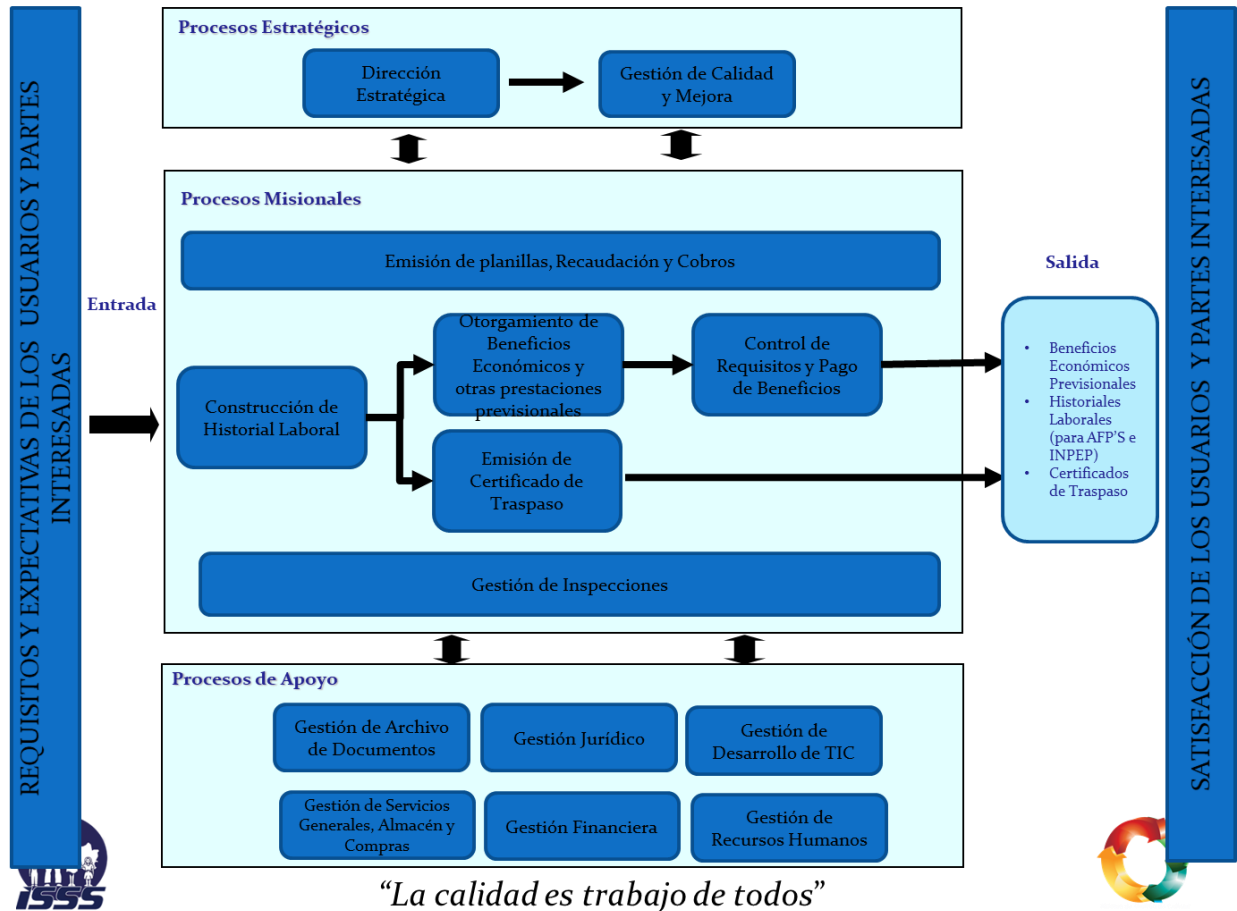
2. OBJETIVOS

- Verificar el cumplimiento de las metas operativas e indicadores de resultados, durante el año 2018.
- Conocer los factores contribuyentes y limitantes que inciden en el cumplimiento de las metas e indicadores

3. MAPA DE PROCESOS DE UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS

Es una representación gráfica que define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Unidad de Pensiones.

MAPA DE PROCESOS UPISSS



Acuerdo U.P.#2018-019.JUN. Modificación de mapa de procesos UPISSS.



4. PROGRAMACIÓN DEL PERÍODO Y RESULTADOS OBTENIDOS DE FORMA ANUAL Y TRIMESTRAL, POR PROCESOS.

4.1 Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos se definen como aquellos que están relacionados con la dirección, se refieren a la política, estrategia, planes de mejora entre otros, que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo.

4.1.1 Gestión de Calidad y Mejora

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad	Informe	Programado	1	1	1	1	16
		Realizado	1	1	1	1	16
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Auditorías internas /externas de calidad	Informes de Auditoría	Programado	1	1	1	n/a	3
		Realizado	1	0	2	n/a	3
		%Cumplimiento	100%	0%	200%	0%	100%
Medición de Satisfacción del usuario	Informe	Programado	1	2	1	2	6
		Realizado	1	2	1	2	6
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Plan Anual de Trabajo Presentado	Documento	Programado	n/a	n/a	1	n/a	1
		Realizado	n/a	n/a	1	n/a	1
		%Cumplimiento	n/a	n/a	1	n/a	100%

4.2 Procesos Misionales o Sustantivos

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la institución en cumplimiento de su objeto social o razón de ser. A continuación, se presentan los resultados de los productos relacionados a dichos procesos con sus respectivos responsables.



4.2.1 Gestión de Pensiones

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Concesión de pensiones	Resoluciones	Programado	275	275	285	275	1,110
		Realizado	326	487	405	303	1,521
		%Cumplimiento	118.5%	177.1%	142.1%	110.2%	137%
Concesión de asignaciones por invalidez, vejez y sobrevivencia	Resoluciones	Programado	695	695	665	665	2,720
		Realizado	1,105	829	781	826	3,541
		%Cumplimiento	15	119.3%	117.4%	124.2%	130%
Planilla de primeros pagos	Monto (US\$miles)	Programado	2,095	2,095	2,095	2,265	8,550
		Realizado	2,564	2,776	2,068	1,850	9,258
		%Cumplimiento	122.4%	132.5%	98.7%	81.7%	108%
Pensiones en curso de pago	Monto (US\$millones)	Programado	42.37	42.68	42.99	53.43	181,48
		Realizado	41.80	42.37	42.08	51.63	177,86
		%Cumplimiento	98.6%	99.3%	97.9%	96.6%	98%
Efectuar control de sobrevivencia	Pensionados	Programado	25,449	20,096	24,654	19,599	89,798
		Realizado	24,380	20,898	24,125	20,239	89,642
		%Cumplimiento	95.8%	104.0%	97.9%	103.3%	100%

4.2.2 Gestión de Cotizaciones

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Registro de ingreso en concepto de cotizaciones	Monto (US\$miles)	Programado	783,312	743,940	704,569	665,197	2,897,018
		Realizado	717,042	672,975	638,908	635,593	2,664,518
		%Cumplimiento	91.5%	90.5%	90.7%	95.5%	92%
Recuperación de cotizaciones en mora	Monto (US\$miles)	Programado	212,446	231,000	212,452	212,452	868,350
		Realizado	187,637	214,126	260,912	223,608	886,283
		%Cumplimiento	88.3%	92.7%	122.8%	105.3%	102%
Historiales laborales definitivos	Reporte	Programado	6,100	6,200	6,100	5,600	24,000
		Realizado	5,751	5,748	6,095	6,157	23,751
		%Cumplimiento	94.3%	92.7%	99.9%	109.9%	99%
Actualizar información de los derechohabientes	Registros actualizados	Recibidas (*)	1,653	1,534	1,485	1,387	100%
		Actualizados	1,594	1,402	1,454	1,364	5,814
		%Cumplimiento	96.4%	91.4%	97.9%	98.3%	96%

4.3 Procesos de Apoyo o Soporte

A continuación, se presentan los resultados de los productos relacionados a dichos procesos con sus respectivos responsables.

4.3.1 Gestión Financiera

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Estado de situación financiera	Reporte financiero	Programado	6	3	4	3	16
		Realizado	6	3	4	3	16
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Estado de rendimiento económico	Reporte financiero	Programado	5	3	4	3	15
		Realizado	5	3	4	3	15
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Estado de flujo de fondos	Reporte financiero	Programado	5	3	4	3	15
		Realizado	5	3	4	3	15
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Presupuesto presentado	Documento	Programado	n/a	n/a	1	n/a	1
		Realizado	n/a	n/a	1	n/a	1
		%Cumplimiento	n/a	n/a	1	n/a	100%
Ejecución presupuestaria	Informe	Programado	4	4	4	4	16
		Realizado	4	4	4	4	16
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Ejecución presupuestaria	% ejecución	Programado	23%	23%	23%	31%	100%
		Realizado	23%	22%	23%	28%	96%
		%Cumplimiento	100%	95.7%	100%	90.3%	96%

4.3.2 Gestión Inspección

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Informes generales a patronos	Informes	Programado	84	86	86	86	342
		Realizado	97	139	101	89	426
		%Cumplimiento	115.5%	161.6%	117.4%	103.5%	125%



4.3.3 Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Sistemas de información implementados	Sistemas y/o aplicaciones	Programado	0	0	1	0	1
		Realizado	0	0	0	1	1
		%Cumplimiento	n/a	n/a	0%	n/a	100%
Mantenimientos, actualizaciones y mejoras a sistemas de información	Requerimientos Atendidos (Ti-01)	Programado	104	113	117	98	432
		Realizado	99	101	89	134	423
		%Cumplimiento	95.2%	89.1%	76.1%	137.2%	98%
Asistencia técnica al usuario	Porcentaje De Requerimiento Atendido (Ti-02, Ti-03, Ti-04, Ti-05, Inf-S02)	Programado	90%	90%	90%	90%	90%
		Requerimiento solicitado	130	127	121	145	523
		Requerimiento atendido	125	127	121	145	518
		%Cumplimiento	96%	100%	100%	100%	99%
Respaldo diario de información	Respaldo Realizado	Programado	57	60	59	58	234
		Realizado	57	60	59	58	234
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Mantenimientos preventivos	Mantenimiento	Programado	n/a	1	1	1	3
		Realizado	n/a	0	1	2	3
		%Cumplimiento	n/a	0%	100%	200%	100%

4.3.4 Gestión Jurídica

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Procesos Judiciales (Interposición de demandas)	Cantidad emitidas en tiempo meta	Programado	4	1	6	2	13
		Realizado	4	1	6	2	13
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Opiniones Jurídicas	Cantidad emitidas en tiempo meta	Programado	3	9	9	11	32
		Realizado	3	7	9	9	28
		%Cumplimiento	100%	77.8%	100%	81.8%	88%

4.3.5 Gestión administrativa

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Capacitación del personal	Cantidad horas	Programado	n/a	800	625	400	1,825
		Realizado	n/a	0	595	360	955
		%Cumplimiento	n/a	0%	95.2%	90.0%	52%



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
 UNIDAD DE PENSIONES
 DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Prestaciones al personal	Trámites otorgados	Programado	18	20	21	21	80
		Realizado	26	20	16	18	80
		%Cumplimiento	144.4%	100%	76.2%	85.7%	100%
Pago de sueldos y subsidios a empleados	Planilla	Programado	13	12	12	13	50
		Realizado	13	16	15	16	60
		%Cumplimiento	100%	133.3%	125%	123.1%	120%
Anteproyecto de plazas institucionales	Documento	Programado	n/a	2	n/a	n/a	2
		Realizado	n/a	2	n/a	n/a	2
		%Cumplimiento	n/a	100%	n/a	n/a	100%
Auto inventario de bienes	Informe	Programado	n/a	n/a	27	n/a	27
		Realizado	n/a	n/a	27	n/a	27
		%Cumplimiento	n/a	n/a	100%	n/a	100%
Inventario físico de mobiliario y equipo	Acta	Programado	n/a	n/a	n/a	27	27
		Realizado	n/a	n/a	n/a	23	23
		%Cumplimiento	n/a	n/a	n/a	85.2%	85%
Atención de órdenes de servicio	Cantidad de Orden	Programado	57	82	n/a	n/a	227
		Realizado	55	82	44	41	222
		%Cumplimiento	96.5%	100%	93.6%	100%	98%
Despacho de artículos generales	Despacho	Programado	60	60	60	60	240
		Realizado	20	59	59	0	138
		%Cumplimiento	33.3%	98.3%	98.3%	0%	58%
Imágenes digitalizadas e indexadas	Cantidad de imágenes por mes	Programado	150,800	156,000	156,000	148,200	611,000
		Realizado	150,710	148,764	174,576	153,206	627,256
		%Cumplimiento	99.9%	95.4%	111.9%	103.4%	103%