



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Juan Pablo II y 39 Av. Norte, San Salvador, El Salvador, C. A.
Tel. 2591-3032

ANEXO #1 DEL ACTA N° 3855
DE FECHA 29/AGOSTO/2019
(REF: ACD. #2019-1574.AGO.-)

PLAN ANUAL DE TRABAJO

AÑO
2020

INDICADORES DE RESULTADO Y DE PRODUCCIÓN

Agosto 2019

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
ISSS

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL.....	1
3. PLAN QUINQUENAL 2019-2024.....	3
4. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL- Borrador.....	3
5. POLÍTICA INSTITUCIONAL VIGENTE.....	4
6. ESTRUCTURA DE METAS CON BALANCED SCORECARD (Cuadro de Mando Integral).....	4
1. PERSPECTIVA FINANCIERA.....	6
2. PERSPECTIVA CLIENTES.....	8
3. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS.....	12
4. PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO.....	15

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anual de Trabajo, se formula con base a los objetivos y prioridades determinadas por el titular de la entidad, el cual especifica los objetivos, metas y proyectos, identificando a los responsables de ejecutarlas y la determinación de las asignaciones presupuestarias estimadas.

El presente Plan Anual de Trabajo(PAT) para el año 2020, está estructurado por primera vez bajo la herramienta del Tablero de Mando Integral o BSC, el cual permite alinear los metas de las áreas con las perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y desarrollo; esto posteriormente permitirá alinearlo con el Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2024.

Las metas clasificadas por cada perspectiva permiten la alineación de las dependencias hacia la visión del Instituto, mejora la comunicación de los objetivos con el personal y su cumplimiento, integración de la información de las diversas áreas institucionales y mejora de la capacidad de análisis y toma de decisiones.

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”.

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 2019-2024

Corresponde elaborar el Plan Estratégico para el próximo quinquenio 2019-2024 acorde con las líneas estratégicas de país; como referente, se cuenta con el PLAN CUSCATLAN. Este considera como eje primordial del modelo de atención a la persona en su entorno familiar y comunitario, dando prioridad a la promoción de la salud y prevención del daño, sin descuidar el aspecto curativo y de rehabilitación.

Se impone una amplia reforma en materia de recursos humanos, marco legal y financiamiento, entre otros no menos importantes, para la implementación del modelo de atención; debiéndose realizar los estudios técnicos que ofrezcan las mejores alternativas para el país en las circunstancias actuales. La decisión debe ser congruente con la exigencia de construir una sociedad más justa y humana en la que la salud sea patrimonio de todos los habitantes del país. Este proceso debe ser de ejecución gradual y deberán evaluarse los resultados con el fin de ajustarlo a las necesidades y realidades del momento.

4. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL- Borrador

El ISSS, iniciará el proceso de formulación del Plan Estratégico 2019-2024, para que sea aprobado por el Honorable Consejo Directivo, donde se busca alinear las metas del Plan anual de trabajo, año 2020 y los próximos años en el quinquenio, de esta forma aseguramos una gestión, que 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,



ISSS

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

permitiendo la modernización de los procesos y estructuras, con resultados tangibles y percibidos por los derechohabientes.

Por ahora se cuenta con una Misión, Visión y Valores en carácter de borrador, este será presentado con el nuevo Plan estratégicos para el presente quinquenio:

MISIÓN

Somos una institución miembro del Sistema Nacional de Salud, con vocación de servicio basada en los principios de la seguridad social, la cual brinda una gestión Integral del riesgo en salud y prestaciones económicas a sus derechohabientes, a través de un modelo de atención integral en salud, que provee servicios con humanidad, calidad y calidez.

VISIÓN

Llegar a ser una institución orgullo de sus derechohabientes y de su personal, transparente, que brinde atención integral en salud, comprometida en la mejora continua de la calidad de sus servicios. Que afronte desafíos y retos para mejorar en la implementación de nuevas tecnologías sanitarias.

VALORES: Vocación de Servicio, Humanidad, Equidad, Calidez, Calidad, Transparencia y Solidaridad

5. POLÍTICA INSTITUCIONAL VIGENTE

1. Política Institucional de Calidad e Innovación_ Aprobada Julio 2019
2. Ampliar la cobertura de Protección Social a la PEA.
3. Brindar servicios de salud con calidad, calidez y oportuna atención, abriendo espacios para la participación ciudadana.
4. Reducir los índices de desprotección en seguridad social (Empleadores que incurren en mora).
5. Aplicar medidas que tiendan al uso eficiente y ahorro de los recursos naturales, (impacto al medio ambiente).
6. Optimizar el uso de los recursos en cumplimiento de la política nacional de contención del gasto.

6. ESTRUCTURA DE METAS CON BALANCED SCORECARD (CUADRO DE MANDO INTEGRAL)

Los procesos operativos y los proyectos estratégicos a ejecutar para el año 2020 están enfocados a contribuir con el logro de los objetivos institucionales en el Plan Anual de Trabajo y a partir de este año serán gestionados a través de un cuadro de mando integrado/ Balance Scorecard, básicamente es un

proceso de traslado de la visión de la organización en objetivos estratégicos, concreción de medidas de gestión y metas específicas.

El BSC es una herramienta revolucionaria para movilizar a la gente hacia el pleno cumplimiento de la misión a través de canalizar las energías, habilidades y conocimientos específicos de la gente en la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo. Permite tanto guiar el desempeño actual, como apuntar al desempeño futuro. La herramienta se desglosa en 4 perspectivas

PERSPECTIVAS	
FINANCIERAS	Considera el crecimiento y el incremento de cotizaciones, reducción de los costos, utilización de los activos del Instituto, estrategias de inversión, gestión, medidas de ahorro, gestión de riesgos financieros, entre otros.
CLIENTES	Se focaliza en aquellos aspectos relacionados directamente con la percepción del derechohabiente, proveedores de los productos y servicios del Instituto. Reconociendo el nivel de satisfacción que perciben los derechohabientes de la atención brindada con relación al tiempo, calidad, funcionamiento del servicio y costo.
PROCESOS INTERNOS	Se relaciona con los procesos institucionales que generan valor e impactan a los derechohabientes por servicio que se les proporciona; así también, incluye a los proveedores, cliente interno y aplicaciones legales que afectan el desarrollo de los procesos del ISSS.
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Está relacionada con el capital humano y con las capacidades organizacionales. Optimización de habilidades y competencias, formación y clima laboral. Así también el desarrollo en innovación de servicios e incorporar nuevas tecnologías, equipamiento e infraestructura.

Todos los programas como el Plan anual de Trabajo, año 2020, se formulan sobre la base de una teoría explícita o implícita acerca de la manera en que las actividades realizadas; como parte de estos, se traducirán en los resultados esperados. La cadena de valor es un modelo descriptivo que esquematiza el accionar del sector público, hacia la elaboración de productos. Esos productos constituyen la razón de ser de una organización, ya que a través de ellos se satisfacen necesidades sociales. Sobre esta cadena de valor se establecen los Indicadores de Medición del desempeño de un programa o política pública.

Las metas del Plan anual de trabajo para el año 2020, se han clasificado de acuerdo a las perspectivas de la herramienta que incluye indicadores de resultado, indicadores de producto y proyectos en las dependencias que aplican:

1. PERSPECTIVA FINANCIERA

DEPENDENCIA	1.1. División Aseguramiento Recaudaciones y Beneficios Económicos(DARBE)	
OBJETIVO DEPENDENCIA	Administrar las prestaciones económicas y servicios que otorga el ISSS con eficacia y eficiencia, a través del monitoreo del cumplimiento de estándares de calidad; a fin de brindar con oportunidad a los derechohabientes los servicios que la institución presta.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Cobertura de la Población Económicamente Activa	28%
	Tasa de mora en cotizaciones y aportes	1%
	Trabajadores sin cobertura por planilla no cancelada (al 5o. Día hábil)	4.50%
INDICADORES DE PRODUCTO	TOTAL INSCRIPCIONES NUEVAS DE:	162,490
	Trabajador	75,196
	Beneficiario	84,499
	Patronos	2,795
	Recuperación de mora (Monto en millones)	\$9.9
	Recuperación de Ingresos Vario(Monto en millones)	\$1.50
	Inspecciones generales a patronos	Informe Monto en millones
DEPENDENCIA	1.2. Auditoria Interna	
OBJETIVO DEPENDENCIA	Proveer a la Alta Administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Porcentaje de Eficacia en informes de Auditoría Interna	75%
INDICADORES DE PRODUCTO	Informes de Auditoría Interna	106

DEPENDENCIA	1.3. Dirección General	
OBJETIVO DEPENDENCIA	Facilitar y colaborar oportuna y eficientemente con la gestión administrativa que realiza la Dirección General y el Consejo Directivo	PLAN 2020
INDICADORES DE PRODUCTO	Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	1,895

DEPENDENCIA	1.4. Unidad Financiera Institucional	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Liquidez sin reservas (Índice)	2.6
	Solvencias sin reservas (Porcentaje)	90.3%
	Equilibrio sin reservas(Índice)	119.6
	Ahorro según ejecución presupuestaria (Monto)	3.6 m
INDICADORES DE PRODUCTO	Informes financieros (situación financiera, rendimiento económico, flujo de fondos, ejecución presupuestaria)	48
	Actas de inventario físico de mobiliario y equipo	1,111
	Pago a Suministrantes (monto en millones)	\$440
	Documento de Presupuesto presentado	1
	Informes de ejecución presupuestaria	12
	Inversión en títulos valores(Informe)	24

2. PERSPECTIVA CLIENTES

DEPENDENCIA	2.1 División Aseguramiento Recaudaciones y Beneficios Económicos: <u>Depto. Beneficios Economicos</u>	
OBJETIVO DEPENDENCIA	Administrar las prestaciones económicas y servicios que otorga el ISSS con eficacia y eficiencia, a través del monitoreo del cumplimiento de estándares de calidad; a fin de brindar con oportunidad a los derechohabientes los servicios que la institución presta.	PLAN 2020
INDICADORES DE PRODUCTO	Pagos por Auxilio de Sepelio	4,418
	Pagos por Subsidios por incapacidad	288,140
	Pagos por Pensiones por riesgos profesionales	124,831
DEPENDENCIA	2.2 Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Nivel de satisfacción de usuarios(nota)	7.5
INDICADORES DE PRODUCTO	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	2,075
	Llamadas atendidas	217,000
	Llamadas emitidas	226,000
	Informe de medición de satisfacción	6
	Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	70
	Publicación de noticias en medios	237
	Producción y pautas de audiovisuales	85
	Desarrollo de Eventos	165
	Elaboración de Campañas	60
	Publicaciones internas a través de correo institucional	2,800
PROYECTO	Adquirir servicios para la digitalización de la señal de ISSS TV, controlar de forma remota la programación del contenido ISSS TV y la inclusión de material audiovisual de forma más ágil.	

DEPENDENCIA	2.3 Gestión Documental y Archivos	
OBJETIVO DEPENDENCIA	Crear y establecer el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) en el ISSS.	PLAN 2020
INDICADORES DE PRODUCTO	Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal	12
	Documento de Resguardo de expedientes clínicos pasivos	12
DEPENDENCIA	2.4 Oficina de Información y Respuesta (OIR)	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información.	10 días Hábiles
INDICADORES DE PRODUCTO	Gestiones a solicitudes de información(OIR)	900
	Informe de Publicación y actualización de la información oficiosa reservada	4
DEPENDENCIA	2.5 División de Seguridad Institucional	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias	90%
INDICADORES DE PRODUCTO	Supervisiones a seguridad privada realizadas	1,360
	Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia (reportes)	220



DEPENDENCIA		2.6 Subdirección de Salud		
OBJETIVOS				
1. Mantener la cobertura de los programas de atención integral arriba del 85% 2. Incrementar la detección precoz de la Enfermedad crónica (generar la línea basal) 3. Incrementar la detección precoz del cáncer. generar (la línea basal) 4. Promover la detección precoz y control de enfermedades transmisibles trazadoras. 5. Atender emergencias médicas en tiempo promedio de 15 minutos. 6. Reducción de la mortalidad materna menor a 18 por 100 mil nacidos vivos. 7. Coberturas Útiles de Inmunización 95%. 8. Aumentar la satisfacción de los derecho habientes arriba de 7.5. 9. Extender la consulta médica para los derechohabientes a fines de semana y feriados (Plan 100).				
INDICADORES DE PRODUCTO			PLAN 2020	
INDICADORES DE PRODUCTO	TIPO DE CONSULTA	Médica General(PLAN 100 incluido)		3, 059,102
		Médica Especializada(PLAN 100 incluido)		2,243,293
		Emergencias(PLAN 100 incluido)		1,889,424
		Subtotal Consulta médica		7,191,819
		Odontología General		286,412
		Odontología Especializada		119,481
		Subtotal Consulta Odontológica		405,893
		Total Consulta Médico-Odontológica		7,597,712
	SERVICIOS HOSPITALARIOS	Internación de Paciente	Egreso	119,628
		Atención Obstétrica	Partos	23,196
		Intervención Quirúrgica mayor(PLAN 100 incluido)	Cirugía	58,466
	INDICADOR DE PRODUCTO			PLAN 2020
	SERVICIOS DE APOYO	Medicamento	Receta	24,404,455
Exámenes de laboratorio		Prueba	10,197,122	
Exámenes de Rayos X		Prueba	711,025	

PROGRAMAS PREVENTIVOS DE SALUD			
Programa	Indicador	Estándar	Meta
CONTROL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO MENOR 1 AÑO	Inscripción precoz	85%	20,754
	Control médico	5 atenciones /año	122,081
Programa	Indicador	Estándar	Meta
ATENCIÓN MATERNA	Inscripción precoz	65%	15,600
	Control puerperal	70%	17,126
CONTROL DE CÁNCER	Mamografía de tamizaje	33%	62,001
	Citología vaginal	45%	216,938
COBERTURA DE INMUNIZACIONES	TIPO DE VACUNA		
	BCG	Dosis Única	22,402
	PENTAVALENTE	3ra. Dosis	23,198
	ANTIPOLIO	3ra.Dosis	23,198
INDICADORES DE PRODUCTO GESTIONINTEGRALDE SALUD			PLAN 2020
Informe de Controles internos en Centros de Atención.			4
Documento de Procesos regulatorios Estandarizados en las intervenciones de salud.			16

3. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

DEPENDENCIA	3.1 Unidad de Desarrollo Institucional		
OBJETIVO DEPENDENCIA	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, que posibilite optimizar la satisfacción de los clientes en forma eficiente y eficaz, generando información oportuna para la toma de decisiones.	PLAN 2020	
INDICADORES DE RESULTADO	Tiempo de entrega de informes áreas administrativas a la Dirección General	25 días hábiles	
	Grado de implementación de la gestión por procesos	17.30%	
INDICADORES DE PRODUCTO	<u>DEPTO. GESTION DE CALIDAD</u>		
	Estudios de medición y productividad	12	
	Documentos oficializados	12	
	Formularios institucionales	17	
	Diagrama de Procesos	16	
	Ficha De Riesgos de Procesos	16	
	Ficha De Indicadores de Proceso	16	
	Informe De Análisis y Mejora de Proceso	8	
	<u>DEPTO. DE ACTUARIADO Y ESTADÍSTICAS</u>		
	Informe técnico actuarial	4	
	Estadísticas generales y de salud	2	
	Monitoreo de la información estadística de los niveles locales	12	
	Atención de solicitudes de información	300	
	Investigaciones de Interés Institucional	4	
	<u>DEPTO. PLANES Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS</u>		
	Informes de gestión institucional y evaluación de los planes/formulación de Planes	13	
	Estudios de factibilidad pre inversión	4	
	Informe seguimiento físico y financiero Prog. Inversión	12	
	<u>DEPTO. COOPERACIÓN EXTERNA</u>		
	Gestionar misiones oficiales internas y externas	8	
	Convenio Autorizado	4	
	Proyecto gestionado	2	
	Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento	7	
	<u>Igualdad Sustantiva y Genero</u>		
	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	Talleres	7
		Asesorías	27
	1- Evaluación de la ampliación de la cobertura de los nuevos grupos poblacionales: Salvadoreños en el exterior y trabajadores independientes		

DEPENDENCIA	3.2 Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros	
OBJETIVO DEPENDENCIA	Brindar los lineamientos para la correcta planificación, a fin de que se realice de forma oportuna, eficaz, eficiente el abastecimiento de los suministros requeridos.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Al menos el 75% del programa de sustitución y dotación de equipo médico (procesos enviados a UACI)	75%
INDICADORES DE PRODUCTO	<u>Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de:</u>	195
	Medicamentos	21
	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
DEPENDENCIA	3.3 Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales(UACI)	
OBJETIVO DEPENDENCIA	Adquirir y contratar obras, bienes y servicios de calidad, con eficiencia y en coordinación con las de la cadena de abastecimiento.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas.	38.5 días.
INDICADORES DE PRODUCTO	Plan anual de Compras(documento)	1
	Expediente por Licitación o concurso público	161
	Expediente por Contrataciones directas	37
	Expediente por Mercado bursátil	19
	Expediente por Libre gestión	690
	Registro de proveedores actualizados	1,185
	Contratos sancionados por incumplimiento	265
	Contratos elaborados(documento)	800

DEPENDENCIA	3.4 División de Abastecimiento	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Abastecimiento de medicamentos	95%
INDICADORES DE PRODUCTO	Actas Recepción - Control de bienes recibidos	15,322
	Envíos - Control de bienes despachados	16,648
	Suministro de insumos oportunos	12
	Monitoreo de la calidad de bienes e insumos de salud	12
	Informe sobre Examen s/ la administración de existencias	12
	Informe sobre Desechos y residuos institucionales	4
	Informe sobre Estado de calificación de medicamentos y fichas técnicas	12
DEPENDENCIA	3.5 Gestion Servicios	
OBJETIVO DEPENDENCIA	Suministrar a los usuarios a nivel nacional, servicios oportunos y de calidad en diferentes áreas, apoyando la gestión de todas las dependencias.	PLAN 2020
INDICADORES DE PRODUCTO	Contratos de Servicios	5
	Informes de Desempeño de los Contratos	12
DEPENDENCIA	3.6 Comision de Descarte	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Porcentaje del monto anual de adquisiciones de Bienes para Descartes.	1%
INDICADORES DE PRODUCTO	Acuerdo de Consejo Directivo sobre Descarte	2

DEPENDENCIA	3.7 Unidad Juridica	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Porcentaje de Recuperación judicial de mora patronal	80%
INDICADORES DE PRODUCTO	Opiniones y asesoría realizadas (Casos)	3,038
	Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros(documentos)	2,695
	Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso admón.(Número de procesos)	388

4. PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

DEPENDENCIA	4.1 Unidad de Recursos Humanos		
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020	
INDICADORES DE RESULTADO	Personal con muy buen desempeño durante su primer interinato	90%	
	Empleados capacitados en temas técnicos	90%	
INDICADORES DE PRODUCTO	Capacitación del personal	Monto (miles)	\$200
		No. de participaciones	16,750
	Horas extras pagadas a empleados (\$Millones)	\$8.2	
	Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo y alimentación. (\$Millones)	\$255.6	
	Pagos a empleados Monto en (\$Millones)	Bonificación por evaluación del mérito personal	\$8.7
		Prestaciones al personal por tipo de prestación	\$3.8
	Licencias Tramitadas con goce de salario	74,628	
	Contrataciones temporales	20,007	
Informe de Selección de personal	2,575		

DEPENDENCIA	4.2 División de Infraestructura		
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.		
INDICADORES DE RESULTADO	Al menos 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año		
INDICADORES DE PRODUCTO	Diseños Finales y Documentos Constructivos	Monto (miles \$)	\$1.5
		Informes de supervisión	10
	Informes de Valúo y evaluación técnica		40
	Estudio de diagnóstico de infraestructura		3
	Infraestructura mejorada	Monto (miles \$)	\$22.6
		Informes de supervisión	41
	Obras varias en infraestructura	No. de obra	2
		Doc. Diseño	4
Tramites en Instituciones Gubernamentales		12	
PROYECTOS PROGRAMA DE PRE-INVERSION E INVERSION PÚBLICA	PROGRAMA DE PRE-INVERSIÓN PÚBLICA		
	CODIGO- NOMBRE DEL PROYECTOS		MONTO
	7009	Construcción y Equipamiento del Almacén Central del ISSS, San Salvador	\$ 100,000.00
	7092	Construcción y Equipamiento de la Unidad Médica de Zacatecoluca	\$ 200,000.00
	7093	Construcción y Equipamiento Parqueo de la Torre Administrativa ISSS	\$ 80,000.00
	6744	Construcción y equipamiento del Hospital Materno Infantil del ISSS, San Salvador (VINSAR y Parqueo)	\$ 700,000.00
	4491	Construcción y Equipamiento del Hospital Policlínico de Santa Tecla.	\$ 450,000.00
	TOTAL PRE-INVERSIÓN		\$1, 530,000.00
	PROGRAMA DE INVERSIÓN PÚBLICA		
	4198	Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana.	\$ 350,000.00
	6550	Rehabilitación de Infraestructura de Oficinas Administrativas de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones del ISSS, San Salvador	\$1,608,000.00
	5363	Ampliación y Remodelación del Hospital Policlínico Planes de Renderos, San Salvador	\$1,000,000.00
	6754	Construcción y Equipamiento de Edificio de Estacionamientos en el Hospital General del ISSS, San Salvador.	\$2,490,000.00
	6974	Ampliación y Mejora del Almacén de Oriente del ISSS, Usulután.	\$ 814,000.00
	4491	Construcción y Equipamiento del Hospital Policlínico de Santa Tecla.	\$10,000,000.00
	7218	Adecuación de infraestructura y equipamiento para implementar Unidad de Cuidados Paliativos y Centro de distribución de medicamento domiciliar, San Salvador	\$ 6,300,000.00
	TOTAL INVERSIÓN		\$ 22,562,000.00



DEPENDENCIA		4.3 División de Desarrollo de TIC	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.		PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Porcentaje de Utilización de enlaces Institucionales a nivel nacional		70%
	Porcentaje de Disponibilidad de ancho de banda de enlace de datos institucionales		90%
	Porcentaje de Disponibilidad de servidores en la nube		99.50%
INDICADORES DE PRODUCTO	Atención de requerimientos (hardware, red, software, virus, base de datos)		39,500
	Informes de control de calidad	Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores	4
		Operatividad de los sistemas de información	23
		Bases de datos institucionales	4
	Respaldos de datos institucionales (Backup)		6,222
PROYECTOS	1- EXPEDIENTE MÉDICO ELECTRÓNICO: Implementación del Módulo de Consulta Externa -2da Fase (Incorporación de Formularios de programas de Salud (10 centros de atención)		
	2- Implementación de Sistema de Radiología e Imágenes (10 centros de atención)		
	3- Desarrollo del Sistema de Hospitalización.		
	4- Implementación del sistema de trazabilidad (4 centros de atención, que serán definidos para la Subdirección de Salud)		
	5- Implementación del Sistema de Información de Morbilidad Ambulatoria del ISSS-SIMOVISSS a nivel nacional.		
	6- Ampliación de servicios en Oficina Virtual del ISSS (OVISSS)		
	7- Sistema Administrativo Financiero integrado del ISSS-SAFISSS (Desarrollo de consultorías de análisis, Diseño e implementación del nuevo ERP-SAFISSS en la nube)		
	8- Implementación del Módulo Pensiones y Auxilio de Sepelio (MPAS)		

DEPENDENCIA	4.4 División de apoyo y Mantenimiento	
OBJETIVO DEPENDENCIA	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.	PLAN 2020
INDICADORES DE RESULTADO	Porcentaje de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año.	85%
	Nivel de satisfacción de usuarios sobre alimentos preparados para paciente y personal.(nota)	8.5
INDICADORES DE PRODUCTO	Ordenes de trabajo para mantenimiento (equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura)	39,213
	Documentos Digitalizados	2,000,001
	Solicitudes atendidas de transporte	4,751
	Kilómetros recorridos de transporte	264,026
	Ropa hospitalaria despachada (kg)	3,030,993
	Alimentos preparados (raciones)	1,473,600
	Servicios de transporte de desechos sólidos realizados(kg transportado)	1,992,000
	Trabajo de Impresión (Blocs de trabajo impresión)	5,089,904
	Recepción de activos para descarte	8,010

ANEXOS

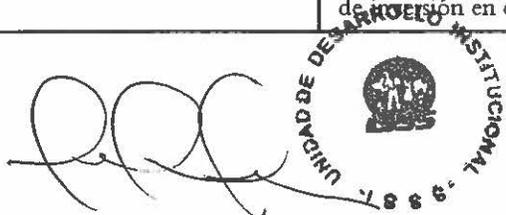
PLAN ANUAL DE TRABAJO

INDICADORES DE RESULTADO HISTÓRICOS 2017-2020 DEPENDENCIAS DE APOYO A DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

PERSPECTIVA: Financiera					
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA INDICADOR	Resultado 2017	Resultado 2018	Proyección 2019	PLAN 2020
DARBE					
Cobertura de la Población Económicamente Activa	$\frac{\text{Cotizantes Activos Población Económicamente Activa}}{\text{Población Económicamente Activa}}$	28%	28%	28%	28%
Tasa de mora en cotizaciones y aportes	$\frac{((\text{Monto Facturado} - \text{Monto Percibido}) / \text{Monto Facturado}) \times 100}{100}$	1.82	3.48	1.00	1
Porcentaje de trabajadores sin cobertura por planilla no cancelada (al 5o. Día hábil)	$\frac{(\text{Número de trabajadores sin cobertura})}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$	n/p	n/p	4.5%	4.5%
UFI					
Liquidez sin reservas (Índice)	Activo corriente/pasivo corriente	1.2	2.2	1.2	2.6
Solvencias sin reservas (Porcentaje)	Patrimonio/activo total x 100	101%	85.6%	90.5%	90.3%
Equilibrio sin reservas (Índice)	Patrimonio- Activo inmovilizado	87.4	97.6	98.4	119.6
Ahorro según ejecución presupuestaria (Monto)	Millones de \$ por rubro específico en el plan de ahorro institucional vigente	2.5 m	4.2 m	3.0 m	3.6 m
AUDITORIA INTERNA					
Eficacia en informes de Auditoría Interna	$\frac{(\text{Total de recomendaciones implementadas en el año} / \text{total de recomendaciones emitidas en el año más recomendaciones pendiente de años anteriores}) \times 100}{100}$	70%	69.70%	70%	75%

PERSPECTIVA: Procesos Internos					
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL					
Tiempo de entrega de informes administrativos a la Dirección General	Promedio de la sumatoria de días en que los informes fueron presentados a la DG	20 días Hábiles	26.5 días hábiles	20 días hábiles	25 días hábiles
Porcentaje de Actualización a Base Documental (Sección Desarrollo y Gestión de Procesos)	(Cantidad de diagramas de subprocesos elaborados/ Total de diagramas de subprocesos planificados) x 100	n/p	n/p	50%	n/p
Grado de implementación de la gestión por procesos	(Sumatoria acumulada de la cantidad de subprocesos)	n/p	n/p	n/p	17.3%
ABASTECIMIENTO					
Abastecimiento de medicamentos	Numero de códigos de medicamento a cero/ número de códigos en el LOM) x 100	99%	98.39%	99%	99%
COMISION DE DESCARTE ISSS					
Porcentaje de bienes vencidos, deteriorados u obsoletos (medicamentos, insumos médicos, instrumental y reactivos)	(Monto anual de bienes descartados / Monto anual de adquisición de bienes) x 100	1%	0.5%	1%	1%
UNIDAD DE PLANIFICACION Y MONITOREO DE SUMINISTROS (UPLAN)					
Al menos el 75% del programa de sustitución y dotación de equipo médico (procesos enviados a UACI)	Procesos del programa EQMED efectuados/proceso del programa EQMED enviados	75%	63%	75%	75%
UACI					
Tiempo promedio para adjudicación de la compra para 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)	43 días	36.8 días	40.75 días	38.5 días
UNIDAD JURIDICA					
Recuperación judicial de mora patronal	Monto a recuperar/ Planificado	80%	102%	80%	80%

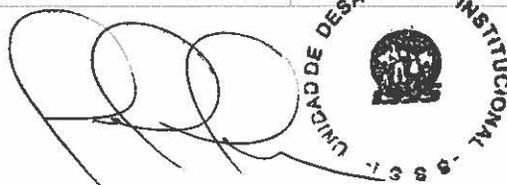
PERSPECTIVA: Aprendizaje y Crecimiento					
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS					
Personal con muy buen desempeño durante sus primer interinato	(Número de nuevos empleados con calificación mínima de muy bueno en la evaluación de su primer interinato / Total de nuevos empleados que han finalizado su primer interinato) x 100	n/p	n/p	n/p	90%
Empleados capacitados en temas técnicos	(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	73%	104%	80%	90%
TIC					
Utilización de enlaces Institucionales a nivel nacional	(Ancho de banda utilizado /total de ancho de banda)x100	n/p	n/p	70%	70%
Disponibilidad de ancho de banda de enlace de datos institucionales	(Horas disponibles del enlace /total horas del mes) x 100	96%	100%	99%	90%
Disponibilidad de servidores en la nube	(Horas disponibles de servidores/total horas del mes) x100	n/p	n/p	n/p	99.5%
APOYO Y MANTENIMIENTO					
Al menos 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año.	Rutinas de equipo ejecutado MPPP/ rutinas de equipo programado MPP	85%	99.48%	100%	100%
Nivel de satisfacción de usuarios en raciones de alimentos preparados para paciente y personal zona metropolitana.	Resultado de encuesta	8.45	0	8.45	8.5
INFRAESTRUCTURA					
Ejecución de al menos el 85% de los programas de inversión y pre inversión publica	Suma de programación de avances físicos de obra del programa de inversión en el año/ ejecución de programa de inversión en el año	66.70% financiero	86.74% financiero	85.0%	85%



PERSPECTIVA: Clientes					
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA INDICADOR	Resultado o 2017	Resultado o 2018	Proyección 2019	PLAN 2020
UNIDAD DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO					
Nota de Satisfacción del Usuario como Promedio Nacional	Nota promedio de las mediciones obtenidas a partir de los resultados del cálculo maestral	7.5	7.33	7.8	7.5
OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA(OIR)					
Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información	Sumatoria de tiempo de respuesta de todas las solicitudes /sumatoria de todas las solicitudes	10 días hábiles	8.31 días hábiles	10 días hábiles	10 días hábiles
SEGURIDAD INSTITUCIONAL					
Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias.	Resolución de hechos delictivos / hechos delictivos reportados	90%	100%	90%	90%

**INDICADORES DE PRODUCTO HISTÓRICOS 2017-2020
DEPENDENCIAS DE APOYO A DIRECCIÓN Y
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

PERSPECTIVA FINANCIERA							
Dependencia/Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019	Plan 2020	
	EJECUCIÓN				Proyección		
División Aseguramiento Recaudaciones y Beneficios Económicos (DARBE)							
TOTAL INSCRIPCIONES	153,364	154,050	148,369	160,020	152,219	162,490	
NUEVAS DE:							
Trabajador	73,696	73,742	67,477	73,050	71,729	75,196	
Beneficiario	76,898	77,651	78,343	84,257	77,585	84,499	
Patronos	2,770	2,657	2,549	2,713	2,905	2,795	
Recuperación de mora	Monto (millones) \$5.1	\$6.9	\$8.3	\$8.7	\$9.5	\$9.9	
Recuperación de Ingresos Varios	Monto (millones) \$1.9	\$1.9	\$1.70	\$1.30	\$1.50	\$1.50	
Inspecciones generales a patronos	Informe	10,816	10,086	9,890	10,328	10,205	10,580
	Monto (millones)	\$1.40	\$1.50	\$1.37	\$1.08	\$1.1	\$1.1
DIRECCIÓN GENERAL							
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	2,306	2,474	2,482	2,825	1,895	1,895	
AUDITORIA INTERNA							
Total Informes de Auditoria:	<u>113</u>	<u>127</u>	<u>104</u>	<u>95</u>	<u>105</u>	<u>106</u>	
Financiera	20	25	22	21	20	20	
Operativa general	26	25	23	22	21	22	
Informática	17	17	16	15	17	17	
Procesos administrativos	21	21	15	15	17	17	
Delegaciones	15	26	15	14	17	17	
Médica	14	13	13	8	13	13	
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL							
Informes financieros (situación financiera, rendimiento económico y flujo de fondos)	36	36	36	36	36	36	
Actas de inventario físico de mobiliario y equipo.	1,098	1,079	1,022	1,087	1,100	1,111	
Pago a Suministrantes.	\$317	\$354	\$370	\$417	\$416	\$440	
Documento de Presupuesto presentado.	1	1	1	1	1	1	
Informes de ejecución presupuestaria.	12	12	12	12	12	12	
Inversión en títulos valores.	Informe 24	24	24	24	24	24	



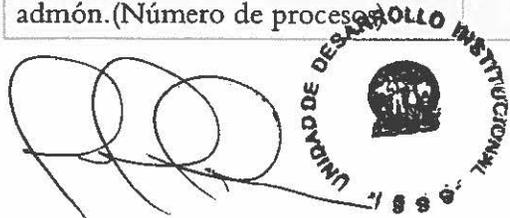


ISSS

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS							
Dependencia/Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019	Plan	
	Ejecución				Proyección		2020
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL							
Depto. Gestión de Calidad							
Documento de estudios de mejora de procesos.	32	32	32	25	11	n/p	
Informe de análisis y mejora de procesos.	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	8	
Documentos oficializados.	41	41	24	31	18	12	
Formularios institucionales.	n/p	n/p	34	21	12	17	
Diagramas de proceso.	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	16	
Ficha de riesgos de proceso.	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	16	
Depto. Actuario y Estadísticas							
Informe técnico actuarial.	4	4	4	4	4	4	
Estadísticas generales y de salud.	2	2	2	2	2	2	
Monitoreo de la información estadística de los niveles locales.	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	12	
Atención de solicitudes de información.	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	300	
Investigaciones de Interés Institucional.	4	4	4	4	4	4	
Depto. Actuario y Estadísticas							
Gestionar misiones oficiales internas y externas.	11	11	12	9	8	8	
Convenio Autorizado.	11	7	5	3	6	4	
Proyecto gestionado.	n/p	n/p	2	2	3	2	
Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento.	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	7	
Gestionar misiones oficiales internas y externas.	11	11	12	9	8	8	
Depto. Planes y Proyectos Estratégicos Institucionales							
Formulación de planes	2	1	1	1	1	2	
Informes de gestión institucional y evaluación de los planes	4	8	8	9	8	11	
Estudios de factibilidad pre inversión	1	3	2	5	1	4	
Informe seguimiento físico y financiero Programa de Inversión	12	12	12	12	12	12	
Igualdad Sustantiva y Género							
Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	Talleres	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	7
	Asesorías	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	27

Dependencia/Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019	Plan
	Ejecución				Proyección	2020
Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros						
Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de:	n/p	213	202	192	194	195
Medicamentos.	n/p	23	21	21	20	21
Insumos médicos e instrumental Quirúrgico.	n/p	40	39	44	44	44
Material e instrumental de odontología.	n/p	4	4	4	4	4
Materiales e insumos de laboratorio Clínico.	n/p	3	3	3	3	3
Servicios médicos.	n/p	29	28	29	30	30
Reactivos de laboratorio clínico.	n/p	13	12	12	13	13
Servicios de laboratorio clínico.	n/p	10	9	9	10	10
Equipo médico.	n/p	20	19	19	19	19
Artículos generales.	n/p	18	19	12	12	12
Servicios administrativos.	n/p	49	44	35	35	35
Mobiliario y equipo no médico.	n/p	4	4	4	4	4
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales						
Plan anual de compras	1	1	1	1	1	1
Expedientes de compras	Licitación o concurso público.	154	173	186	161	186
	Contrataciones directas.	39	28	32	40	37
	Mercado bursátil.	19	24	21	19	19
Libre gestión.	890	806	620	690	620	690
Proveedores	Registro de proveedores.	1,116	861	1,191	1,236	1,100
	Contratos sanción/incumplimiento.	909	867	788	258	345
	Contratos elaborados.	846	858	838	717	800
Unidad de Jurídica						
Opiniones y asesoría realizadas (Casos)	2,888	3,111	4,004	3,214	3,068	3,038
Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros (documentos)	1,222	6,187	3,495	3,135	3,636	2,695
Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso admón. (Número de procesos)	n/p	n/p	n/p	518	323	388





ISSS

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Dependencia/Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019	Plan	
	Ejecución				Proyección	2020	
Gestión Servicios							
Contratos de Servicios.	n/p	6	6	6	6	5	
Informe de Desempeño de los Contratos.	n/p	12	12	12	12	12	
Comisión de Descarte Institucional							
Acuerdo de CD sobre Descarte.	n/p	n/p	n/p	2	2	2	
División de Abastecimiento							
Actas Recepción - Control de bienes recibidos.	14,437	14,298	13,549	13,892	15,198	15,322	
Envíos - Control de bienes despachados.	14,196	15,294	15,526	17,082	16,483	16,648	
Informe	Suministro de insumos oportunos.	12	12	12	12	12	
	Monitoreo de la calidad de bienes e insumos de salud.	12	12	12	12	12	
	Examen s/ la administración de existencias.	12	12	12	12	12	
	Desechos y residuos institucionales.	4	4	4	3	4	
Informe Monitoreo	Estado de calificación de medicamentos y fichas técnicas.	n/p	12	12	12	12	
	Abastecimiento local de medicamentos e insumos.	n/p	12	12	12	12	
PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO							
Unidad de Recursos Humanos							
Capacitación del personal	Monto (miles)	\$47	\$68	\$14	\$123	\$150	\$200
	No. de participaciones	13,069	16,736	17,147	18,201	16,500	16,750
Horas extras pagadas a empleados (\$Millones)		\$6.2	\$6.40	\$6.8	\$7.4	\$7.4	\$8.2
Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo y alimentación. (\$Millones)		\$190.4	\$202.60	\$211.82	\$219.4	\$236.0	\$255.6
Pagos a empleados Monto en (\$Millones)	Bonificación por evaluación del mérito personal.	\$6.8	\$7.09	\$7.60	\$8.04	\$8.5	\$8.7
	Prestaciones al personal por tipo de prestación.	\$7.6	\$8.08	\$5.9	\$2.04	\$2.3	\$3.8
Licencias Tramitadas con goce de salario.		n/p	n/p	71,128	68,204	73,617	74,628
Contrataciones temporales.		n/p	n/p	17,357	18,937	17,878	20,007
Selección de personal.		n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	2,575

Dependencia/Indicadores		2015	2016	2017	2018	2019	Plan
		Ejecución				Proyección	2020
<u>División de Infraestructura</u>							
Diseños Finales y Documentos Constructivos	Monto (miles \$)	\$0.45	n/p	n/p	\$0.25	\$254	\$1.5
	Informes de supervisión	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	10
Informes de Valúo y evaluación técnica.		41	42	49	36	40	40
Estudio de diagnóstico de infraestructura.		4	5	3	1	3	3
Infraestructura mejorada.	Monto (miles \$)	\$0.46	\$24,7	\$32,3	\$41.7	\$10.3	\$22.6
	Informes de supervisión	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	41
Obras varias en infraestructura.	No. de obra	5	4	2	0	2	2
	Doc. Diseño	8	17	11	0	4	4
Tramites en Instituciones Gubernamentales.		n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	12
<u>División de Desarrollo de TIC</u>							
Atención de requerimientos (hardware, red, software, virus, base de datos)		33,548	34,270	35,735	36,404	36,500	39,500
Informes de control de calidad	Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores.	4	4	4	4	4	4
	Operatividad de los sistemas de información.	16	19	15	21	23	23
	Bases de datos institucionales.	8	4	3	4	4	4
Respaldos de datos institucionales (Backup)		6,191	6,222	6,205	6,205	6,205	6,222



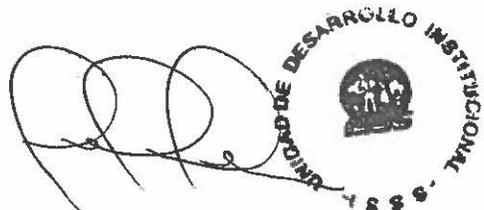
ISSS

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Dependencia/Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019	Plan 2020
	Ejecutado				Proyección	
División de Apoyo y Mantenimiento						
Ordenes de trabajo para mantenimiento (equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura)	34,809	35,693	34,971	38,396	39,125	39,213
Documentos Digitalizados.	2,700,560	2,230,896	1,933,090	2,000,317	2,000,000	2,000,001
Solicitudes atendidas de transporte.	1,893	4,414	4,447	4,581	4,405	4,751
Kilómetros recorridos de transporte.	169,042	293,493	279,398	276,686	278,800	264,026
Ropa hospitalaria despachada (kg)	3,102,050	3,158,353	2,933,167	2,944,637	3,315,000	3,030,993
Alimentos preparados (raciones)	1,484,990	1,408,240	1,480,608	1,496,569	1,488,000	1,473,600
Servicios de transporte de desechos sólidos realizados(kg transportado)	2,254,265	2,218,591	2,180,435	2,201,110	2,220,000	1,992,000
Trabajo de Impresión (Blocs de trabajo impresión)	7,130,829	6,698,016	6,168,962	6,526,404	4,962,175	5,089,904
Recepción de activos para descarte.	6,387	7,021	6,113	8,721	5,400	8,010
División Aseguramiento Recaudaciones y Beneficios Económicos: <u>Depto. Beneficios Economicos</u>						
Auxilio de Sepelio.	4,202	4,453	4,307	4,593	4,609	4,418
Subsidios por incapacidad.	320,310	268,826	263,515	261,858	276,823	288,140
Pensiones por riesgos profesionales.	n/p	n/p	n/p	n/p	91,545	124,831

PERSPECTIVA CLIENTES						
Dependencia/Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019	Plan 2020
	Ejecutado				Proyección	
<u>Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</u>						
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes.	1,175	2,125	1,311	1,652	1,110	2,075
Llamadas atendidas.	288,026	318,818	225,121	230,527	261,000	217,000
Llamadas emitidas.	144,232	243,162	226,988	291,998	223,000	226,000
Informe de medición de satisfacción.	4	8	8	13	6	6
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito.	43	88	103	107	70	70
Publicación de noticias en medios.	n/p	n/p	444	348	200	237
Producción y pautas de audiovisuales.	n/p	n/p	101	120	85	85
Desarrollo de Eventos.	176	97	187	204	144	165
Elaboración de Campañas.	60	49	80	74	60	60
Publicaciones internas a través de correo institucional.	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	2,800
<u>Gestión Documental y Archivo</u>						
Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal.	n/p	n/p	6	12	12	12
Documentos de Resguardo de expedientes clínicos pasivos.	n/p	n/p	n/p	n/p	12	12
<u>Oficina de Información y Respuesta(OIR)</u>						
Gestiones a solicitudes de información(OIR)	n/p	817	1,519	1,545	750	900
Publicación y actualización de información oficiosa y reservada.	n/p	4	4	4	4	4
<u>División de Seguridad Institucional</u>						
Supervisiones a seguridad privada realizadas.	n/p	n/p	966	1,032	1,035	1,360
Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia(reportes)	n/p	n/p	131	186	134	220

n/p. no programado





ISSS

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Subdirección de Salud

Indicadores	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Proyección 2019	Plan 2020
	Ejecutado					
Consulta Atención Médica General*	2,625,222	2,593,481	2,613,946	2,629,149	3,049,530	3,059,102
Consulta Atención Médica de Emergencia*	1,746,673	1,755,150	1,789,049	1,806,416	2,395,120	1,889,424
Consulta Atención Médica de Especialidad*	1,696,693	1,640,555	1,757,598	1,876,893	1,755,090	2,243,293
Consulta Atención Odontológica General y Especializada	284,657	341,337	347,501	372,128	426,781	405,893
TOTAL	6,353,245	6,330,523	6,508,077	6,684,586	7,626,521	7,597,712

*Nota: Para el año 2020 se incrementa consultas médicas por desarrollo del Plan 100. Fuente Subdirección de Salud.

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. 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.

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.

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.

Programas Preventivos en Salud									
Programa/ Producto	Unidad de Medida	Estándar	2015	2016	2017	2018	Plan 2019	Plan 2020	
			Ejecutado						
Control de crecimiento y desarrollo (menores de 1 año)	Inscripción precoz	85%	n/p	16,459	17,160	18,540	15,869	20,754	
	Concentración control médico atenciones año).	5 atenciones/año	87,464	74,150	87,653	94,756	124,039	122,081	
Atención integral a la mujer	Atención materna	Inscripción precoz	65%	16,749	16,459	16,548	17,404	16,900	15,600
		Control puerperal	70%	16,545	18,280	17,419	18,777	18,418	17,126
	Control de cáncer de mama	Mamografía de tamizaje	60%	32,719	33,091	31,500	35,886	58,651	62,001
		Citología vaginal	30%	n/p	127,730	119,187	118,933	160,000	216,938

Programas Preventivos en Salud- Cobertura de Inmunizaciones								
Programa Producto	Unidad de Medida	Dato	2015	2016	2017	2018	Plan 2019	Plan 2020
			Ejecutado					
BCG	Dosis única	Meta	20,265	21,150	20,494	21,328	23,567	22,402
		Cobertura	85%	86.06%	95%	130.4%	95.00%	95.00%
Pentavalente	3°. Dosis	Meta	18,398	17,455	23,595	16,669	23,567	23,198
		Cobertura	68%	71.02%	95%	69.1%	95.00%	95.00%
Anti polio	3°. Dosis	Meta	17,708	17,694	23,870	18,089	23,567	23,198
		Cobertura	69.4%	74.36%	95%	75%	95.00%	95.00%

Atención Hospitalaria y Servicios de Apoyo								
Servicio	Producto	Unidad de Medida	2015	2016	2017	2018	Plan 2019	Plan 2020
			Ejecutado					
Hospitalario	Internación de pacientes	Egresos	101,031	100,299	110,713	108,626	108,626	119,628
	Atención obstetricia	Parto institucional	20,902	21,397	21,810	24,370	24,370	23,196
	Intervención quirúrgica mayor *	Cirugía mayor	44,791	45,360	47,868	52,740	52,740	58,466
Apoyo	Medicamentos a despachar	Receta	22,533,446	21,923,075	20,645,617	24,230,647	24,780,336	24,404,455
	Exámenes de laboratorio	Examen	8,462,950	8,304,003	7,501,797	9,280,476	7,774,444	10,197,122
	Exámenes de RX	Examen	n/p	716,191	458,091	712,506	649,521	711,025

n/p: dato no programado. *Nota: Para el año 2020 se incrementa consultas médicas por desarrollo del Plan 100. Fuente Subdirección de Salud.