

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

# EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2018

## Primer semestre

Agosto 2018





## **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 **primer semestre (enero – junio)**, con el respectivo análisis de los factores que incidieron favorable o desfavorablemente en el cumplimiento de las metas operativas.

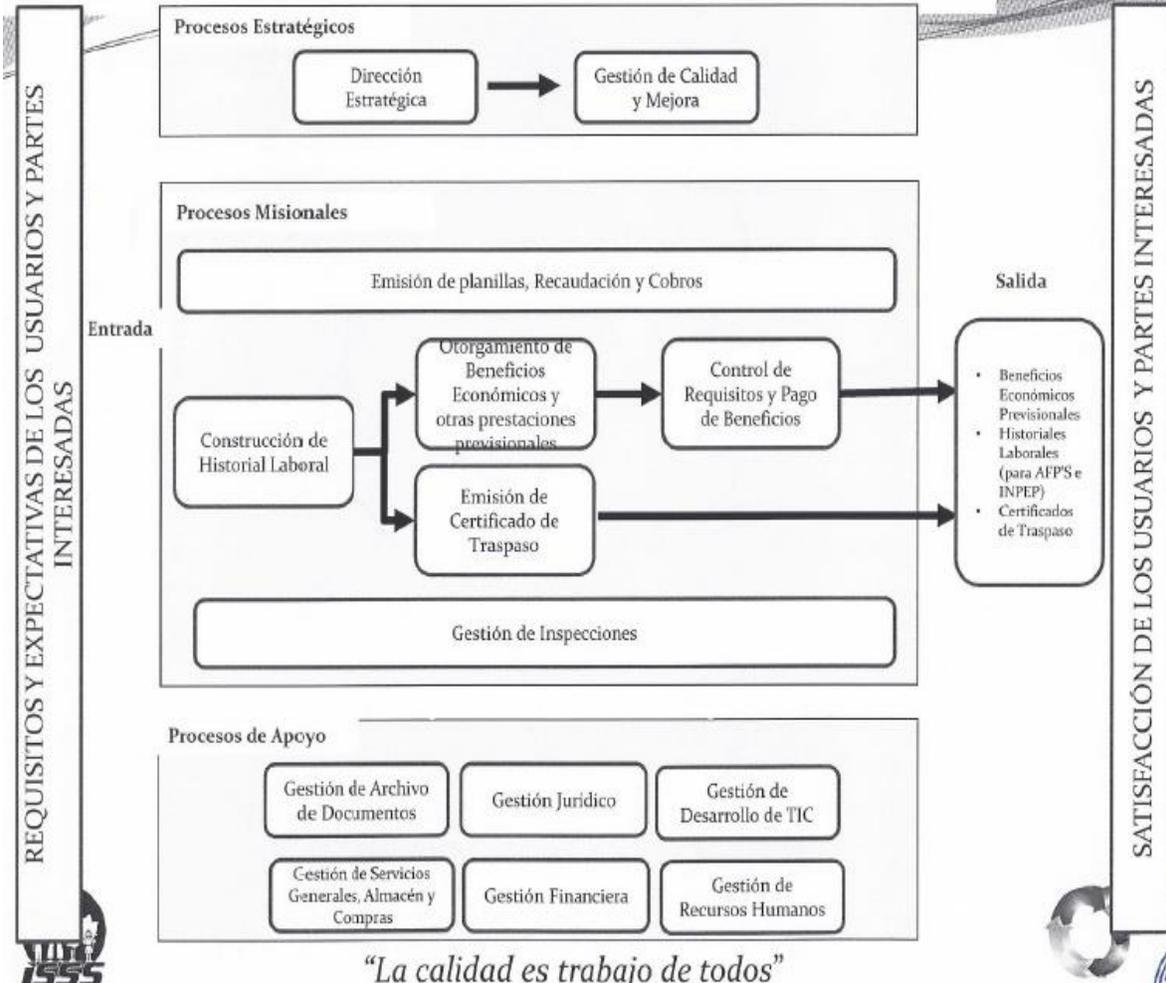
## **2. OBJETIVOS**

- Verificar el cumplimiento de las metas operativas e indicadores de resultados, durante el primer semestre del 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



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

#### 4.1 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.



#### 4.1.1 Gestionar Pensiones

Departamento de Beneficios Económicos y Servicios.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Concesión de pensiones	Resoluciones	Programado	275	275	285	275	1,110
		Realizado	326	487			813
		%Cumplimiento	118.5%	177.1%			73%
Concesión de asignaciones por invalidez, vejez y sobrevivencia	Resoluciones	Programado	695	695	695	665	2,720
		Realizado	1,105	829			1,934
		%Cumplimiento	159.0%	119.3%			71%
Planilla de primeros pagos	Monto (US\$miles)	Programado	2,095	2,095	2,095	2,265	8,550
		Realizado	2,564	2,776			5,340
		%Cumplimiento	122.4%	132.5%			62%
Pensiones en curso de pago	Monto (US\$millones)	Programado	42.37	42.68	42.99	53.43	181,48
		Realizado	41.80	42.37			84.17
		%Cumplimiento	98.6%	99.3%			46%
Tiempo para el otorgamiento y pago de beneficios	Meses	Programado	≤2	≤2	≤2	≤2	≤2
		Realizado	2.27	2.01			2.14
		%Cumplimiento	88.1%	99.5%			93.5%
Efectuar control de sobrevivencia	Pensionados	Programado	25,449	20,096	24,654	19,599	89,798
		Realizado	24,380	20,898			45,278
		%Cumplimiento	95.8%	104.0%			50%

#### 4.1.2 Gestionar Cotizaciones

Departamento Gestión de Cotizaciones.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. 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			1,390,017
		%Cumplimiento	91.5%	90.5%			48%
Recuperación de cotizaciones en mora	Monto (US\$miles)	Programado	212,446	231,000	212,452	212,452	868,350
		Realizado	187,637	214,126			401,763
		%Cumplimiento	88.3%	92.7%			46%
Historiales laborales definitivos	Reporte	Programado	6,100	6,200	6,100	5,600	24,000
		Realizado	5,751	5,748			11,499
		%Cumplimiento	94.3%	92.7%			48%
Tiempo para la emisión de historial laboral	Meses	Programado	≤7	≤7	≤7	≤7	≤7
		Realizado	5.69	5.30			5.5
		%Cumplimiento	123.02%	132.08%			127.27%
Actualizar información de los derechohabientes	Registros	Programado	1,653	1,534	d	d	100%
		Realizado	1,594	1,402			2,996
		%Cumplimiento	96.4%	91.4%			94%

d = demanda



## 4.2 Procesos de Apoyo o Soporte

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

### 4.2.1 Gestión Financiera

Departamento Financiero.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Estado de situación financiera	Reporte financiero	Programado	6	3	4	3	16
		Realizado	6	3			9
		%Cumplimiento	100%	100%			56%
Estado de rendimiento económico	Reporte financiero	Programado	5	3	4	3	15
		Realizado	5	3			8
		%Cumplimiento	100%	100%			53%
Estado de flujo de fondos	Reporte financiero	Programado	5	3	4	3	15
		Realizado	5	3			8
		%Cumplimiento	100%	100%			53%
Presupuesto presentado	Documento	Programado	n/a	n/a	1		1
		Realizado	n/a	n/a			-
		%Cumplimiento	n/a	n/a			-
Ejecución presupuestaria	Informe	Programado	4	4	4	4	16
		Realizado	4	4			8
		%Cumplimiento	100%	100%			50%
Ejecución presupuestaria	% ejecución	Programado	23%	23%	23%	31%	100%
		Realizado	23%	22%			45%
		%Cumplimiento	100%	95.7%			97.8%

### 4.2.2 Gestión Inspección

Departamento de Inspección.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Informes generales a patronos	Informes	Programado	84	86	86	86	342
		Realizado	97	139			236
		%Cumplimiento	115.5%	161.6%			69%



### 4.2.3 Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones

Departamento de Desarrollo de Tecnología de la Información y Comunicaciones.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Sistemas de sistemas de información implementados	Sistemas Y/O Aplicaciones	Programado	n/a	n/a	1	n/a	1
		Realizado	n/a	n/a			-
		%Cumplimiento	n/a	n/a			-
Mantenimientos, actualizaciones y mejoras a sistemas de información	Requerimientos Atendidos (Ti-01)	Programado	104	113	117	98	342
		Realizado	99	101			200
		%Cumplimiento	95.2%	89.1%			46%
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	d	d	257
		Requerimiento atendido	125	127			252
		%Cumplimiento	96.2%	100%			98%
Respaldo diario de información	Respaldo Realizado	Programado	57	60	59	58	234
		Realizado	57	60			117
		%Cumplimiento	100%	100%			50%
Mantenimientos preventivos	Mantenimiento	Programado	n/a	1	1	1	3
		Realizado	n/a	0			0
		%Cumplimiento	n/a	0%			0%

### 4.2.4 Gestión Jurídica

Asesoría Jurídica.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Procesos Judiciales (Interposición de demandas)	Cantidad emitidas en tiempo meta	Programado	4	1	d	d	5
		Realizado	4	1			5
		%Cumplimiento	100%	100%			100%
Opiniones Jurídicas	Cantidad emitidas en tiempo meta	Programado	3	9	d	d	12
		Realizado	3	7			10
		%Cumplimiento	100%	77.8%			83%

d = demanda

### 4.2.5 Gestión administrativa

Departamento Administrativo.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Prestaciones al personal	Tramites otorgados	Programado	18	20	21	21	80
		Realizado	26	20			46
		%Cumplimiento	144.4%	100%			58%



Departamento Administrativo.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Pago de sueldos y subsidios a empleados	Planilla	Programado	13	12	12	13	50
		Realizado	13	16			29
		%Cumplimiento	100%	133.3%			58%
Evaluación del desempeño procesadas	Evaluación	Programado	n/a	n/a	n/a	224	224
		Realizado	n/a	n/a			-
		%Cumplimiento	n/a	n/a			-
Movimiento de personal	Acuerdo/Resolución	Programado	33	33	33	33	132
		Realizado	33	32			65
		%Cumplimiento	100%	97%			49%
Anteproyecto de plazas institucionales	Documento	Programado	n/a	2	n/a	n/a	2
		Realizado	n/a	2			2
		%Cumplimiento	n/a	100%			100%
Capacitación del personal	Cantidad horas	Programado	n/a	800	625	400	1,825
		Realizado	n/a	96			0
		%Cumplimiento	n/a	12%			5%
Capacitación del personal	Empleado capacitado	Programado	n/a	75	75	50	200
		Realizado	n/a	29			0
		%Cumplimiento	n/a	38.7%			15%
Auto inventario de bienes	Informe	Programado	n/a	n/a	27	n/a	27
		Realizado	n/a	n/a			-
		%Cumplimiento	n/a	n/a			-
Inventario físico de mobiliario y equipo	Acta	Programado	n/a	n/a	n/a	27	27
		Realizado	n/a	n/a			-
		%Cumplimiento	n/a	n/a			-
Atención de órdenes de servicio	Cantidad Orden	Programado	57	82	d	d	139
		Realizado	55	82			137
		%Cumplimiento	96.5%	100%			99%
Atención de órdenes de servicio	Despacho	Programado	60	60	60	60	240
		Realizado	20	59			79
		%Cumplimiento	33.3%	98.3%			33%
Elaboración plan de compras	plan	Programado	n/a	n/a	1	n/a	1
		Realizado	n/a	n/a			-
		%Cumplimiento	n/a	n/a			-
Programa de transporte	Programa	Programado	12	13	13	12	50
		Realizado	12	12			24
		%Cumplimiento	100%	92.3%			48%
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			299,474
		%Cumplimiento	99.9%	95.4%			49%

d = demanda