

002792



San Salvador, 27 de agosto de 2019

**Señor  
GERENTE GENERAL  
UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS  
Presente**

**REF: E-02768**

Para su conocimiento y efectos consiguientes comunico a usted que el honorable Consejo Directivo de este Instituto, en sesión ordinaria celebrada el **23 de agosto de 2019**, tomó el **Acuerdo U.P. #2019-0028.AGO.**, contenido en **Acta U.P. N° 342**, que dice:

**ACUERDO U.P. #2019-0028.AGO.-** El Consejo Directivo después de conocer a través de la Dirección General, LA SOLICITUD DE APROBACIÓN DEL **PLAN DE ANUAL DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2020, DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ VEJEZ Y MUERTE DEL ISSS**, PRESENTADO POR LA UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS, CON BASE EL ART. 14 LITERAL "a" DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y A LOS ARTS. 31, 32 Y 35 DE LAS NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS DEL ISSS; SEGÚN LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL EN PODER DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE; por unanimidad ACUERDA: **1º) APROBAR EL PLAN DE ANUAL DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2020, DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ VEJEZ Y MUERTE DEL ISSS**; DE CONFORMIDAD AL DOCUMENTO PRESENTADO POR LA UNIDAD DE PENSIONES, QUE APARECE COMO **ANEXO NÚMERO TRES** DE LA PRESENTE ACTA; Y **2º) RATIFICAR ESTE ACUERDO EN LA PRESENTE SESIÓN.**

Antecedente original se envía a la Unidad de Pensiones.

**DIOS Y UNIÓN LIBERTAD**  
  
**SECRETARIO GENERAL**  
**JOSE ARMANDO BARRIOS LÓPEZ**  
**SECRETARIO GENERAL DEL ISSS**



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES  
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

ANEXO #3 DEL ACTA U.P. N° 342  
DE FECHA 23/AGOSTO/2019  
(REF. ACD. U.P. #2019-0028.AGO.)

# PLAN ANUAL DE TRABAJO 2020

AGOSTO 2019



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.....	3
PROPÓSITO DEL PLAN.....	4
BASE LEGAL.....	4
PRIORIDADES EN LA ASIGNACIÓN DE FONDOS.....	4
METODOLOGÍA.....	4
PROGRAMACIÓN DE METAS Y PROYECTOS.....	5
Metas Operativas: Gestión Pensiones.....	5
Metas Operativas: Gestión de Cotizaciones Régimen de IVM.....	6
Metas Operativas: Gestión Administrativa.....	6
Metas Operativas: Gestión Financiera.....	9
Proyectos 2020.....	10

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social presenta el Plan Anual de Trabajo para el año 2020 de acuerdo al marco normativo, objetivos institucionales, presupuesto por áreas de gestión y estructura presupuestaria. Se presenta un resumen de la programación de metas operativas de las áreas misionales y de apoyo de la UPISSS, las que están consolidadas según las Líneas de Trabajo de la Unidad Presupuestaria 15; además se incluyen los proyectos que están encaminados a mejorar los servicios que se proporcionan a los derechohabientes

# PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

## Misión

*"Otorgar los beneficios económicos y servicios previsionales a los afiliados, pensionados y beneficiarios que cumplen con los requisitos de Ley aplicables al Sistema de Pensiones Público, en forma oportuna, esmerada y eficiente, con personal capacitado, utilizando sistemas tecnológicos actualizados, contribuyendo a su calidad de vida".*

## Visión

*"Ser la Institución líder en la administración de beneficios previsionales con eficiencia, transparencia, atención esmerada y calidad humana hacia los afiliados, pensionados y beneficiarios".*

## Valores

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

## Política de Calidad

La UPISSS tiene como propósito otorgar los beneficios previsionales con calidad y de forma oportuna, a los afiliados y beneficiarios que cumplan con los requisitos legales aplicables al Sistema de Pensiones Público, sobre la base de un Sistema de Gestión de Calidad bajo un enfoque de mejora continua, fortaleciendo las competencias, la participación y el compromiso del recurso humano para responder a las expectativas de nuestras partes interesadas.

## PROPÓSITO DEL PLAN

El Plan Anual de Trabajo se formula de acuerdo al pensamiento estratégico de la institución, y especifica las metas y programación de actividades según los responsables de ejecutarlas. El propósito del Plan es:

1. Mostrar el camino a seguir, fijar metas hacia donde ir y las acciones para el logro de las mismas
2. Instrumento que ordena y sistematiza información para tener una visión global del trabajo
3. Herramienta que facilita la evaluación de forma periódica de las actividades realizadas.

## BASE LEGAL

*Ley del Seguro Social y Reglamentos del Régimen General de Salud y Riesgos Profesionales.*

Art. 14. Son atribuciones y deberes del Consejo Directivo:

- a) Administrar el Instituto de acuerdo con la ley y los reglamentos, orientar su gestión y elaborar los planes y programas que debe llevar a cabo este organismo.

*Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS.*

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. 35 Cada Jefatura, será responsable de la Formulación del Plan Anual de Trabajo, el cual será integrado por la dependencia encargada, de conformarlo tendiente a lograr el cumplimiento de los objetivos generales y el alcance de la visión del Instituto.

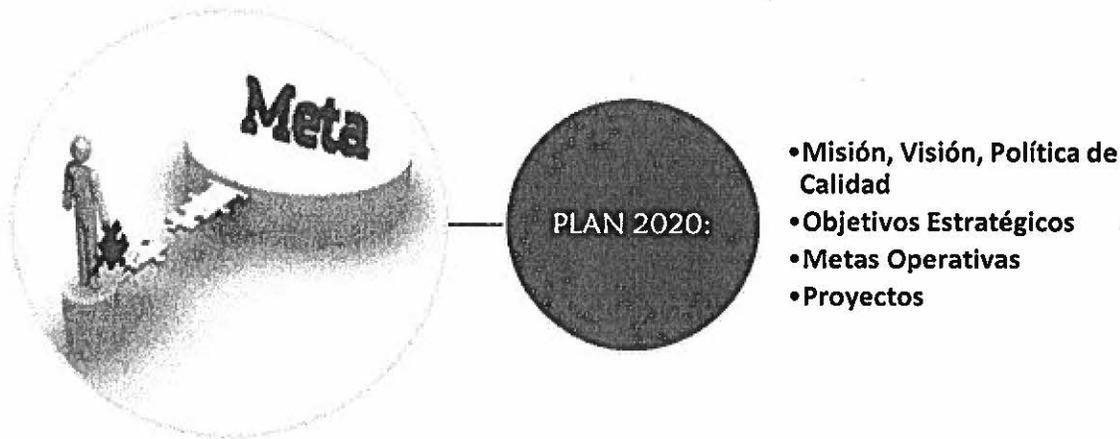
## PRIORIDADES EN LA ASIGNACIÓN DE FONDOS

1. Emitir HL definitivos en un tiempo promedio  $\leq 6$  meses.
2. Otorgar beneficios previsionales en un tiempo promedio  $\leq 2$  meses.
3. Lograr que la construcción del Historial Laboral, el otorgamiento y la verificación de requisitos para la continuidad del pago de beneficios previsionales, sea eficaz en al menos un 80%.
4. Lograr la satisfacción del usuario en al menos un 80%

## METODOLOGÍA

El Plan de Trabajo es elaborado de forma participativa, en el que se incluye las áreas misionales y de apoyo para el accionar de la Institución. Es importante mencionar que las áreas realizan la programación de metas según la Estructura Presupuestaria Vigente, enviando resúmenes ejecutivos por cada Departamento o Área de Apoyo a la Gerencia General.

# PROGRAMACIÓN DE METAS Y PROYECTOS



## **Metas Operativas: Gestión Pensiones**

Esta Línea de Trabajo está conformada por los elementos del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios que incluye Trámite de Beneficios Económicos, Control de Pensiones y Sucursales.

Objetivo: Otorgar de forma oportuna las prestaciones a los afiliados y beneficiarios, de acuerdo a los requisitos establecidos en la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, Resoluciones y Normativa de la Superintendencia de Pensiones y otras referentes al trámite de Beneficios Previsionales.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
CONCESIÓN DE PENSIONES (nuevos casos)	RESOLUCIONES	1,272
CONCESIÓN DE ASIGNACIONES POR INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA	RESOLUCIONES	3,852
CANTIDAD DE PENSIONES EN CURSO DE PAGO (A Diciembre 2020)	PENSIONADOS	45,140
MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE PENSIONES( nuevos casos y en curso de pago )	MONTO (US\$MILLONES)	181.60
MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE ASIGNACIONES	MONTO (US\$MILLONES)	5.45



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES  
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
TIEMPO PARA EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE BENEFICIOS	MES (Tiempo promedio)	2
EFFECTUAR CONTROL DE SOBREVIVENCIA	CANTIDAD DE SOBREVIVENCIAS COMPROBADAS	90,299

Los montos para el pago de beneficios previsionales (pensiones y asignaciones) se encuentran presupuestados en el rubro 53, Prestaciones de la Seguridad Social.

**Metas Operativas: Gestión de Cotizaciones Régimen de IVM.**

Esta Línea de Trabajo está conformada por los elementos del Departamento de Gestión de Cotizaciones que incluye Recaudación y Acreditación, Cobranzas e Historial Laboral.

Objetivo: Formular estrategias para unificar procesos entre las Secciones de Historial Laboral, Recaudaciones y Cobranzas, para garantizar la acreditación de cotizaciones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

Los montos en concepto de ingreso por cotizaciones percibidas están considerados en el proyecto de presupuesto 2019, específicamente en el Rubro 13 – Contribuciones a la Seguridad Social.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
HISTORIALES LABORALES DEFINITIVOS	REPORTE	24,100
REGISTRO DE INGRESOS EN CONCEPTO DE COTIZACIONES	MONTO (US\$MILES)	1,786.46
RECUPERACIÓN DE COTIZACIONES EN MORA	MONTO (US\$MILES)	873.53
TIEMPO PARA LA EMISIÓN DE HISTORIAL LABORAL (AFILIADOS AFP)	MES (tiempo promedio)	2
TIEMPO PARA LA EMISIÓN DE HISTORIAL LABORAL (AFILIADOS AFP)	MES (tiempo promedio)	3

**Metas Operativas: Gestión Administrativa**

Esta Línea de Trabajo está conformada por los elementos siguientes: Gerencia General, Departamento Administrativo (Recursos Humanos, Servicios Generales, Almacén y Transporte, Digitalización y Archivo de Documentos), Departamento de Desarrollo de TIC, Departamento de Inspección, Departamento de Desarrollo Organizacional y Asesoría Jurídica.





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

**Departamento Administrativo:**

Objetivo: Dirigir y organizar las funciones del Departamento Administrativo y los recursos técnicos de las dependencias que lo forman, a fin de que éstas operen en cumplimiento de sus funciones; así mismo, velar por el cumplimiento de los controles internos, las políticas, normas institucionales y marco legal vigente.

El Departamento administrativo reporta los siguientes productos:

1. Prestaciones al personal, pago de sueldos y subsidios a empleados, presupuestado en el Rubro 51 – remuneraciones con un monto de \$4,996,685.
2. Capacitación al personal en el Rubro 56 – Transferencias corrientes específico de becas con un monto de \$20,000. En cumplimiento a la Política de austeridad se impartirán capacitaciones con facilitadores internos y se gestionarán alianzas interinstitucionales para efectuar capacitaciones.
3. El presupuesto para el centro de costo Sección Digitalización y Archivo de documentos es de \$ 144,565 que incluye remuneraciones y logística de operación para obtener la meta de 611,000 hojas de imágenes digitalizadas e indexadas, que genera un costo de \$0.24 por cada imagen.
4. Los productos restantes son financiados con gastos de operación de cada uno de los centros de costos donde se desarrollan las actividades.

Propósito /Producto
PRESTACIONES AL PERSONAL
PAGO DE SUELDOS Y SUBSIDIOS A EMPLEADOS
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROCESADAS
ANTEPROYECTO DE PLAZAS INSTITUCIONALES
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
INVENTARIO FÍSICO DE MOBILIARIO Y EQUIPO
RESOLUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO
DESPACHOS DE ARTÍCULOS GENERALES
EVALUACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO
IMÁGENES DIGITALIZADAS E INDEXADAS

Unidad de Medida	TOTALES
% DE CUMPLIMIENTO	90%
PLANILLA	63
EVALUACIÓN	223
DOCUMENTO	2
INFORME DE EMPLEADO CAPACITADO	3
ACTA	27
% DE ORDEN ATENDIDA	90%
NUMERO DE DESPACHOS	240
INFORME	3
HOJAS	611,000



### Departamento Desarrollo de TIC

Objetivo: Proporcionar asesoría a las dependencias de la Unidad de Pensiones ISSS respecto a la dotación de recursos tecnológicos, sistemas y aplicaciones informáticas que contribuyan a brindar un servicio eficaz y eficiente a los derechohabientes del ISSS.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS	SISTEMAS Y/O APLICACIONES	1
MANTENIMIENTOS, ACTUALIZACIONES Y MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	REQUERIMIENTO ATENDIDO	425
ASISTENCIA TÉCNICA AL USUARIO	% DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	≥90%
RESPALDOS DIARIOS DE INFORMACIÓN	RESPALDO REALIZADO	233
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	MANTENIMIENTO PREVENTIVO EJECUTADO	3

Para el caso de mantenimientos preventivos y correctivos de equipo informático se tiene presupuestado un monto de \$26,250 en el Rubro 54 - Adquisiciones de bienes y servicios. Los productos restantes no generan costos adicionales a las remuneraciones y prestaciones que percibe el recurso humano en este momento.

### Departamento de Inspección

Objetivo: Administrar las actividades relacionadas con el proceso de inspección verificando

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
INSPECCIONES GENERALES A PATRONOS el cumplimiento del marco normativo y legal de la Unidad de Pensiones ISSS.	INFORME	300

El producto no genera costos adicionales a las remuneraciones y costos de operación considerados en el presupuesto 2019 por un monto de \$97,855.

### Departamento Desarrollo Organizacional

Objetivo: Coordinar y dar mantenimiento al Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS; a través del seguimiento de la medición del desempeño de los procesos que lo conforman, la medición de la satisfacción del usuario, elaboración y control de documentos normativos, verificando la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001, así como promover la mejora continua por medio de la formulación de planes y proyectos.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	4
EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO	INFORME	4



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

Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
PLAN ANUAL DE TRABAJO PRESENTADO	DOCUMENTO	1
AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	INFÓRMES DE AUDITORÍAS INTERNAS	3
RESOLUCIÓN DE QUEJA/RECLAMO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	≥85 %
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	INFORME	6

Se tiene presupuestado para este centro de costo \$135,175 para todas las actividades operativas y de logística, incluyendo \$20,000 para pago de auditoría externa de calidad.

**Asesoría Jurídica**

Objetivo: Brindar asistencia legal sobre aspectos concernientes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), cuando sea requerido por las dependencias de la UPISSS, así como del resto de procesos que la Unidad ejecuta (Recuperación de la mora previsional, Compras Institucionales), a efecto que dichas actividades se enmarquen dentro de los Principios Constitucionales, Leyes, Reglamentos de aplicación general, así como de los Instructivos emitidos por la Superintendencia adjunta de Pensiones, que competen al Régimen de IVM, cuya administración está a cargo de la Unidad de Pensiones.

Propósito /Producto	Unidad de Medida	META
PROCESOS JUDICIALES (INTERPOSICIÓN DE DEMANDAS)	TIEMPO/META 20 días hábiles para casos de San Salvador y 30 días hábiles para casos en el interior del país; ambos plazos contados a partir de la asignación del caso	100%
OPINIONES JURÍDICAS	TIEMPO META 20 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su solicitud (Art.86 LPA)	100%

Los productos no generan costos adicionales a las remuneraciones y prestaciones que percibe el recurso humano en este momento. Se tiene presupuestado \$100,350 incluidas remuneraciones y costos de operación.

**Metas Operativas: Gestión Financiera**

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

Objetivo: Administrar los recursos financieros de la Unidad de Pensiones del ISSS, a través de una planificación y ejecución presupuestaria eficiente, controles, registros oportunos y cumplimientos legales para la realización de los ingresos, pago de obligaciones previsionales y de funcionamiento.

*Handwritten signature or initials.*



Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	REPORTE FINANCIERO	16
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO	REPORTE FINANCIERO	15
ESTADO DE FLUJO DE FONDOS	REPORTE FINANCIERO	15
PRESUPUESTO PRESENTADO	DOCUMENTO	1
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	INFORME	16
	% DE EJECUCIÓN	100%

Los productos no generan costos adicionales a los presupuestados en concepto de remuneraciones y costos de operación por un monto de \$323,615.

### Proyectos 2020

Nombre:	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ACERCAMIENTO DE SERVICIOS DE COMPROBACIÓN DE REQUISITOS PARA LA CONTINUIDAD DE PENSIÓN EN LA UNIDADES MÉDICAS DEL ISSS.</li> </ul>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Implementar la comprobación de requisitos para la continuidad de pensión (sobrevivencia, estado familiar, autorización de cobro) en la Unidades médicas del ISSS, de mayor afluencia.</li> </ul>
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Acercar el portafolio de servicios brindados a los pensionados.</li> <li>•Mejorar la satisfacción de los usuarios.</li> </ul>

**Nombre:** •AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE REANUDACIONES POR VIUDEZ.

**Objetivos**

- Sistematizar el proceso por medio del desarrollo de modulo de reanudaciones en el Sistema de Administración de Beneficios (SAB),
- Mejorar el índice de satisfacción de nuestros usuarios,
- Dar cumplimiento al tiempo para concluir el proceso según la Ley de Procedimientos Administrativos.

**Resultados esperados**

- Brindar un servicio oportuno a las beneficiarias solicitantes de prestación de reanudación por viudez.
- Reducción del porcentaje de errores en el proceso al eliminar procedimientos manuales.

**Nombre:** • PREPARACIÓN DE ARCHIVO CONTABLE PARA SU DIGITALIZACIÓN

**Objetivo**

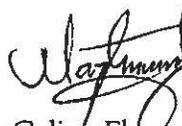
- Preparar la información financiera contable de la UPISSS, correspondiente al período 1998 – 2005, de acuerdo a los requisitos necesarios para el proceso de Digitalización.

**Resultados esperados**

- Información contable depurada y preparada para iniciar su digitalización.
- Entrega de información a Sección Digitalización y Archivo de documentos para iniciar proceso de escaneo e indexación.

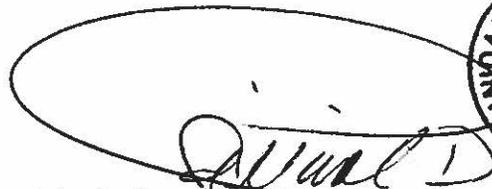
<b>Nombre:</b>	• PREPARACIÓN DE EXPEDIENTES DE CERTIFICADOS DE TRASPASO PARA SU DIGITALIZACIÓN
<b>Objetivo</b>	• Preparar expedientes de Certificados de Traspaso correspondientes al período 1999-2004, de acuerdo a los requisitos necesarios para el proceso de Digitalización.
<b>Resultados esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expedientes de CT depurados y preparados para iniciar su digitalización.</li><li>• Entrega de información a Sección Digitalización y Archivo de documentos para iniciar proceso de escaneo e indexación.</li><li>• Optimización del espacio físico en los archivos de alta densidad.</li></ul>

Elaborado por:



Licda. Nazly Celina Flamenco de Del Cid  
Coordinadora de Gestión de Calidad

Autorizado por:



Lic. Roberto Arturo Martínez Parada  
Gerente General UPISSS