



ACTA APROBADA EN SESIÓN DE FECHA 30 DE JUNIO DE 2020
CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SESIÓN ORDINARIA DE LA UNIDAD DE PENSIONES

ACTA U.P. N° 352 En la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del **veintinueve de mayo de dos mil veinte**.

ASISTENCIA: Segundo Vicepresidente, licenciado Alejandro Arturo Solano.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO, PROPIETARIOS: licenciado Humberto Barrera Salinas, licenciada Regina María Díaz Guardado, licenciado Miguel Ángel Corleto Urey, señor Ricardo Antonio Soriano, señor Alejandro Hernández Castro, licenciado Jesús Amado Campos Sánchez, doctor Roberto Eduardo Montoya Argüello y doctor Gustavo Rolando Cuéllar Rodríguez, Subdirector General y Secretario del Consejo Directivo.

INASISTENCIA CON EXCUSA: señor Oscar Rolando Castro, licenciada Maritza Haydee Calderón de Ríos, doctor Francisco José Alabí Montoya, doctor Andrés Alberto Zimmermann Mejía y licenciada Rosa Delmy Cañas de Zacarías.

AGENDA: Fue aprobada la siguiente agenda:

- 1. DISCUSIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA NÚMERO U.P. N° 351**
- 2. CORRESPONDENCIA DIRIGIDA A CONSEJO DIRECTIVO**
- 3. PUNTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL**
- 4. INFORMES DE LA UNIDAD DE PENSIONES**
- 5. MOCIONES Y ASUNTOS VARIOS**

Desarrollo de la sesión:

Presidió el licenciado Alejandro Arturo Solano, Segundo Vicepresidente del Consejo Directivo, quien sometió a consideración los puntos de la agenda presentada. La cual fue aprobada con 8 votos a favor.

1. DISCUSIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA U.P. N° 351

El licenciado Alejandro Arturo Solano, Segundo Vicepresidente del Consejo Directivo, sometió a votación el acta **U.P. N° 351**, la cual fue aprobada con 8 votos y sin observaciones.

2. CORRESPONDENCIA DIRIGIDA AL CONSEJO DIRECTIVO

No hubo

3. PUNTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL

No hubo

4. INFORMES DE LA UNIDAD DE PENSIONES

- 4.1. Presentación del Informe cronológico sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad de Pensiones del ISSS, en cumplimiento del acuerdo de Consejo Directivo #2020-0726.ABR.**

Estuvieron presente para este punto: licenciado Roberto Arturo Martínez Parada, Gerente General de la Unidad de Pensiones; y licenciada Nazly Celina Flamenco de Del Cid, Coordinadora de Gestión de Calidad UPISSS.

La licenciada Nazly Celina Flamenco de Del Cid, Coordinadora de Gestión de Calidad UPISSS de la UPISSS, sometió a conocimiento y consideración el **Informe cronológico sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad de Pensiones del ISSS**, en cumplimiento del acuerdo de Consejo Directivo #2020-0726.ABR., en el que se encomendó detallar la condición que tenía antes la Unidad de Pensiones para el Trámite de prestaciones de beneficios económicos, cómo ha avanzado desde que se implementó dicho sistema y los resultados obtenidos.

Por lo anterior, la licenciada Flamenco de Del Cid procedió a presentar lo siguiente:

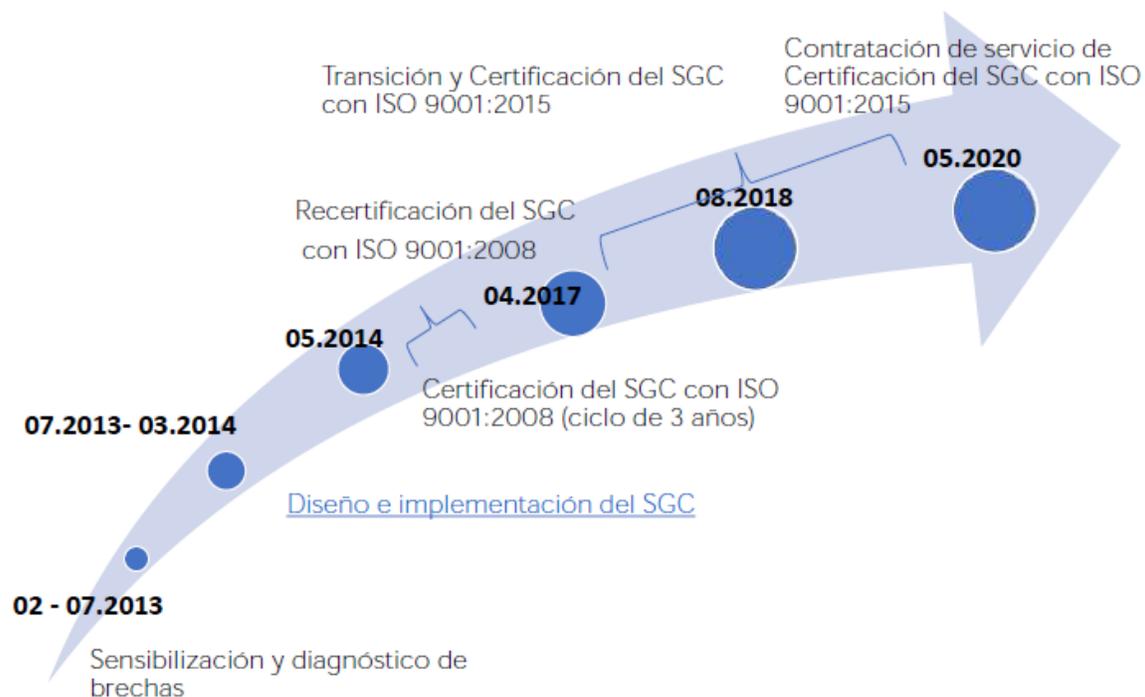
Antecedentes

A inicios del 2013 la Unidad de Pensiones del ISSS identificó una serie de circunstancias respecto al servicio proporcionado a los usuarios y sus procesos internos:

- Casos pendientes de resolver en el trámite de Otorgamiento de beneficios previsionales.
- Otorgamiento de citas en Historial Laboral a periodos muy extendidos (aproximadamente cuatro meses).
- Acumulación de órdenes de trabajo (búsqueda de periodos cotizados) del 2012 al 2013.
- Procesos desactualizados.
- Carencia de mediciones del tiempo e indicadores en el otorgamiento de los beneficios previsionales.
- Errores en los cálculos de beneficios previsionales y construcción de Historial Laboral.
- Falta de criterios unificados en los procesos involucrados en el otorgamiento de beneficios previsionales
- Carencia de medios de comunicación y medición de la satisfacción del servicio por parte de los usuarios.

Por lo anterior, la Administración de la UPISSS, consciente de la necesidad de mejorar la satisfacción del usuario respecto a los servicios proporcionados; visualizó que la mejora continua podría obtenerse a través del diseño, implementación y certificación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2008.

IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – UPISSS



El licenciado Corleto Urey manifestó que entiende que a este momento están evaluando los servicios de certificación de ISO 9001, consultó cuántos oferentes de esos servicios existen a nivel nacional.

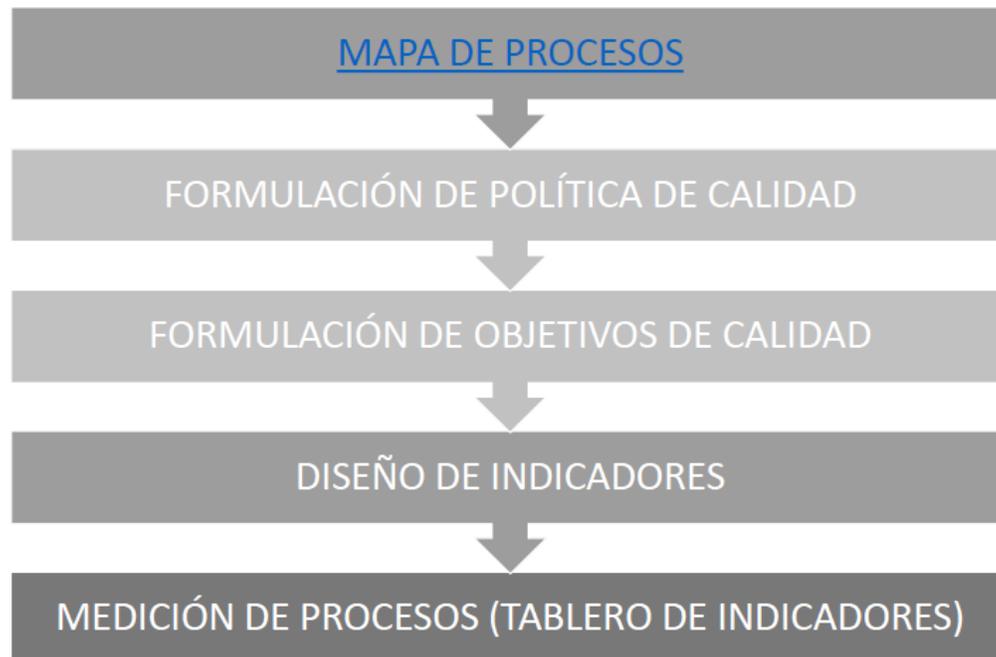
La licenciada Flamenco de Del Cid indicó que alrededor de 8 ofertantes hay a nivel nacional, comentó que el servicio ya está contratado con Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN).

El licenciado Corleto Urey consideró conveniente que haya una contratación así, porque el país pone un sistema nacional de calidad y uno de esos es el que presta este tipo de servicio, cree que el Estado lo primero que hace es prestar servicios competitivos y es satisfactorio que una institución del Estado haya ganado esta licitación, además como Ministerio de Economía saben el trabajo que hace la OSN y consideró que es una Institución que prestará un buen servicio de calidad.

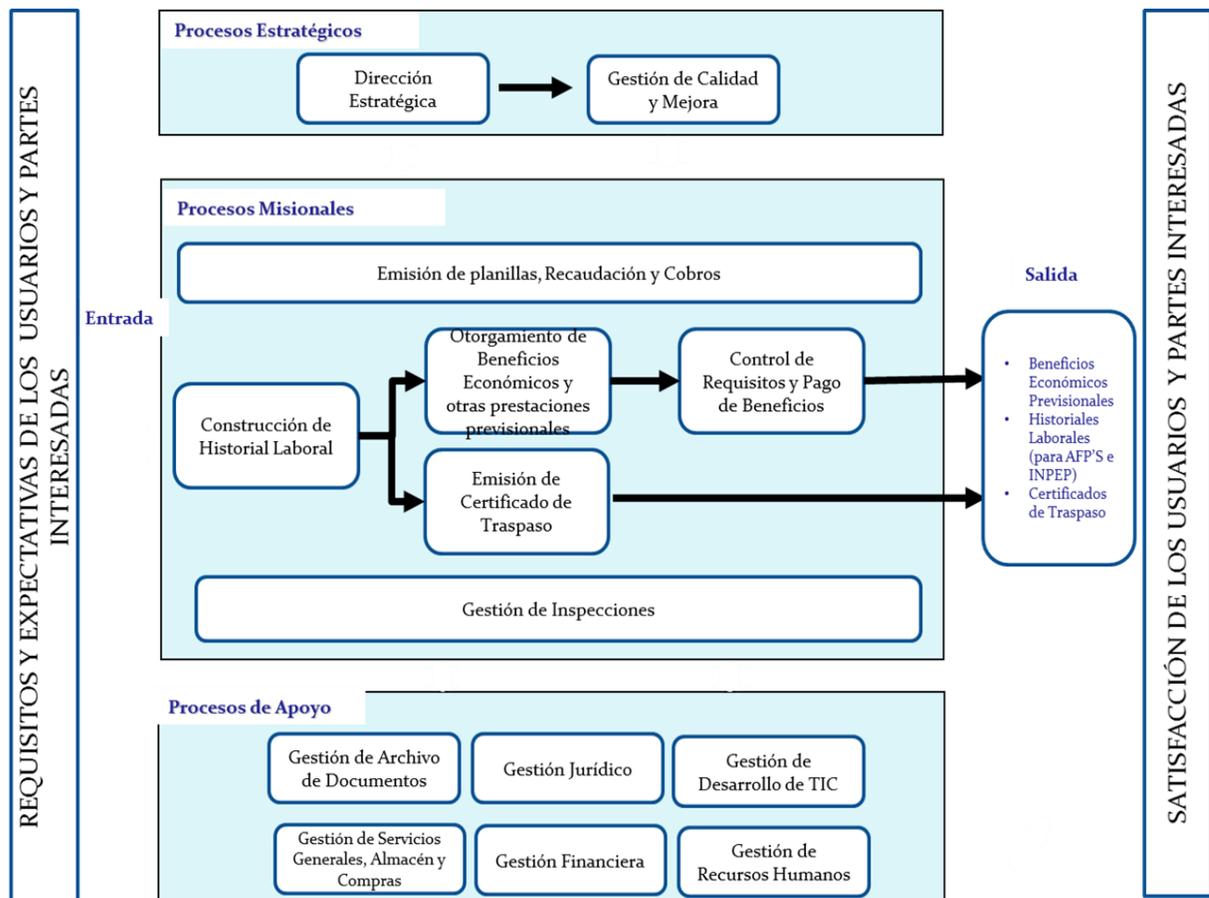
El señor Soriano secundó lo expresado por el licenciado Corleto, además mencionó que como trabajadores están agradecidos, esto confirma lo que ha dicho en múltiples ocasiones que esta unidad que nació en 1978, les ha sido de gran apoyo, sobre todo agradece al licenciado Martínez porque desde hace mucho tiempo conoce todo esto y la experiencia la está empleando, ha hecho un buen trabajo con todo el equipo; además comparó el equipo que está ahora que no ha llegado por apoyo político sino que por capacidad y difiere un poco a INPEP porque ha sido manejado por el Gobierno, dijo que hay diferencia en la calidad, instó a que continúen porque lo que han logrado ha sido porque han hecho

sacrificios, también mencionó que deben seguir con esa mística de trabajo que le ayuda tanto al sector privado como al público.

La licenciada Flamenco de Del Cid continuó con la presentación, explicando el Diseño e implementación del SGC, de la manera siguiente:



Mostró, el esquema del mapa del proceso y explicó que las entradas son los requisitos obligatorios de los usuarios, las salidas son los servicios o productos que la UPISSS brinda, que son los beneficios económicos previsionales, historiales laborales y certificados de traspaso:



FORMULACIÓN DE POLÍTICAS DE LA CALIDAD

La licenciada Flamenco de Del Cid expresó que la política de la calidad es el marco para el sistema de previsión de calidad, fue elaborado en el 2013, de acuerdo a la Norma ISO 9001, luego elaboraron otra porque hay nuevos requisitos por parte de todas áreas interesadas en los riesgos y eso es lo que da el marco de acción para toda sistema de gestión de calidad.

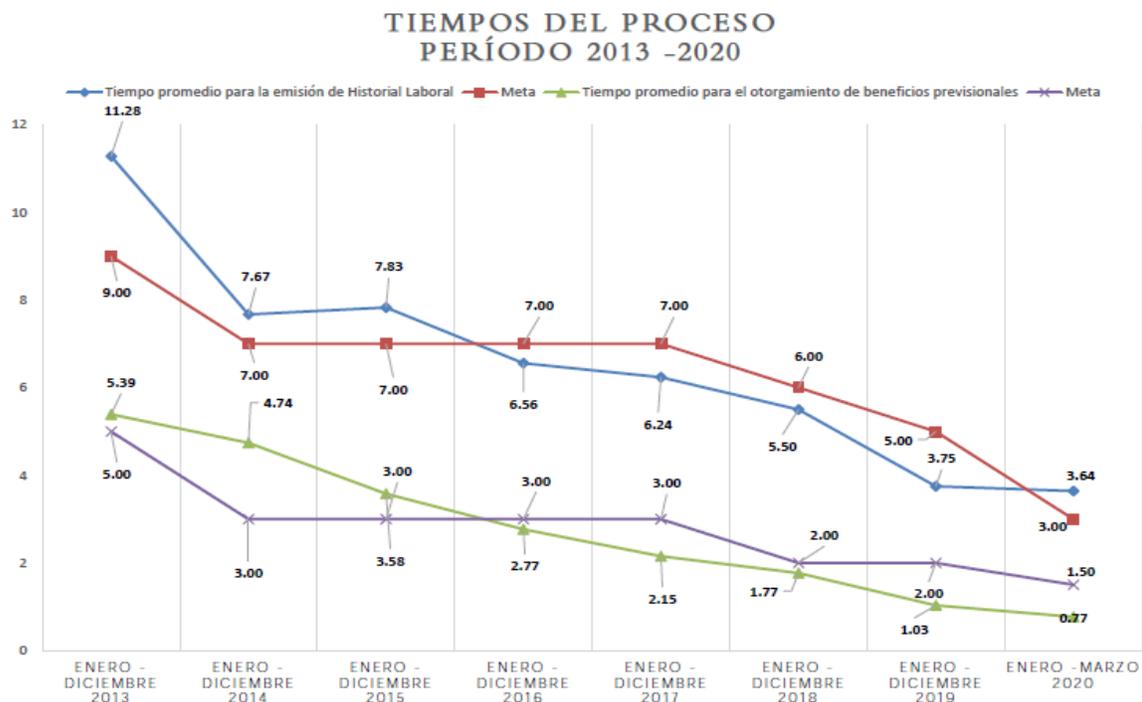
RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL PERÍODO 2014-2020 CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Año	Tiempo promedio para la emisión de Historial Laboral	Tiempo promedio para el otorgamiento de beneficios previsionales	Tiempo promedio para el trámite de beneficios previsionales	Porcentaje de reducción	Porcentaje total de reducción
enero - diciembre 2013	11.28	5.39	16.67		74%
enero - diciembre 2014	7.67	4.74	12.41	26%	
enero - diciembre 2015	7.83	3.58	11.41	8%	

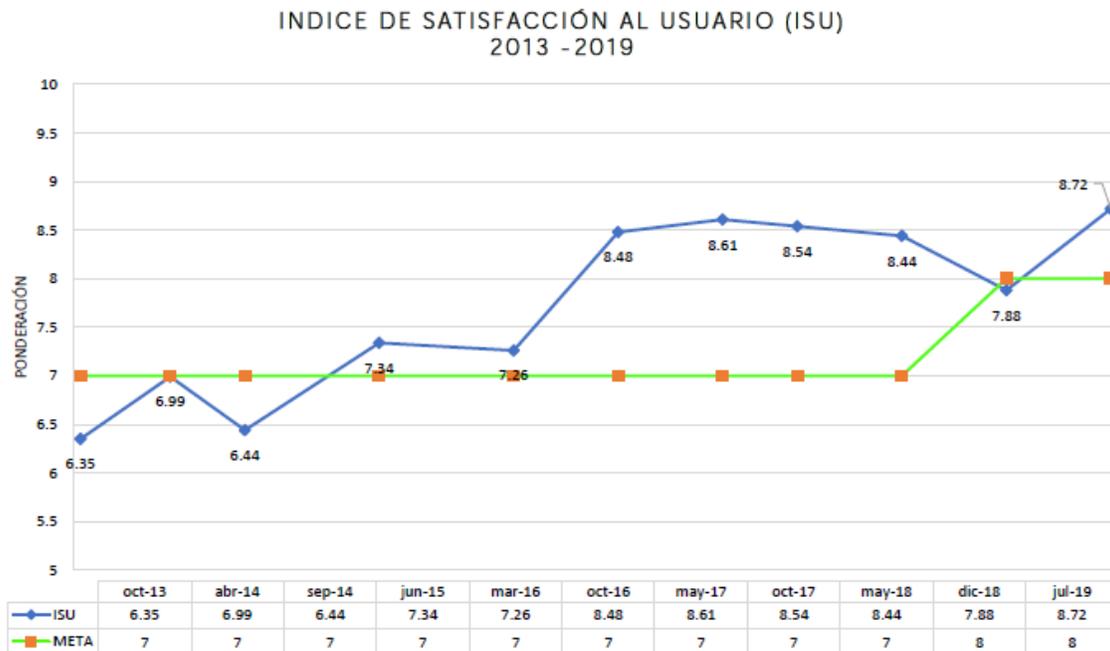
enero - diciembre 2016	6.56	2.77	9.32	18%
enero - diciembre 2017	6.24	2.15	8.39	10%
enero - diciembre 2018	5.50	1.77	7.27	13%
enero - diciembre 2019	3.75	1.03	4.78	34%
enero -marzo 2020	3.64	0.77	4.41	8%

El doctor Montoya Argüello se refirió a la reducción del tiempo en el historial laboral, esperan hacerlo en un 80%, consultó en cuánto tiempo lo están haciendo actualmente.

La licenciada Flamenco de Del Cid se refirió al cuadro de indicador anterior, donde se observó el tiempo promedio que se tardaban para entregar el beneficio, indicó que en el 2013 entregaban un historial laboral en un tiempo de 11.28 meses, al 2020 3.64 meses, para el caso del otorgamiento de beneficios previsionales, en el 2013 tenían un tiempo promedio de 5.39, y en el 2020 es de 0.77 de mes, además reflejó esos tiempos en gráfico:



IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS EN LA UPISS:



El licenciado Corleto Urey consideró que los tiempos antes eran excesivos, porque prácticamente se tardaban un año para dar un historial laboral y han pasado a tres meses, cree que ese tiempo aún sigue siendo muy alto.

El licenciado Martínez Parada expresó que la intención del sistema de gestión de la calidad, es la mejora continua, es decir, que esos tiempos vayan disminuyéndose, que esa tendencia sea siempre gradual y sostenible en el tiempo y está proyectado como un proyecto de mejora, que a este momento han ayudado a esa reducción, están conscientes que merece reducirse aún más, principalmente la parte del historial laboral, aunque ha sentido que han tenido un buen resultado principalmente en las AFP, que es donde más demandan este tipo de servicio (historial laboral), dijo que casi el 70% del historial laboral que emiten van hacia las AFP y el tiempo promedio para ellos es menor, andan alrededor de dos meses, también mencionó que el año pasado se reunieron con las AFP para dales a conocer este proyecto, además saber de parte de las AFP cómo perciben el servicio, dado que la nueva versión de la Norma ISO, hace mucho énfasis en el cumplimiento de requisitos de las partes interesadas, ya no solamente de los usuarios, y ellos (AFP) se expresaron bastante bien, que no tenían mayores quejas del servicio, y que estaban conformes con los tiempos.

Por otra parte, mencionó que lo anterior no es para que paren y crean que todo está bien, porque están proyectando llevar esos tiempos a un mes, creen que es lo razonable en cuanto a que es el tiempo

sensato que una persona puede esperar, después del cese laboral, y es lo que han proyectado con el nuevo sistema informático para el historial laboral, porque muchas de las cosas que no han podido superar en este proceso ha sido por la herramienta informática que tienen en este momento, es una herramienta bastante obsoleta y no les ha permitido generar los cambios que desean para que el proceso sea más fluido.

El licenciado Corleto Urey expresó que como Ministerio de Economía tienen reclamos, porque la gente es destituida, van hacer ese trámite y a los cuatro meses aún dicen que están esperando, consideró que vale la pena que sigan trabajando en reducir los tiempos, porque tres meses es un margen bastante amplio.

El licenciado Martínez Parada expresó que están conscientes y siguen trabajando para que ese tiempo siga disminuyendo en virtud de esos proyectos de mejora los cuales ayudarán a que brinden un servicio a la medida a los usuarios, porque los sistemas de gestión de calidad se basan en ese sentido.

El doctor Montoya Argüello manifestó estar de acuerdo con las observaciones hechas por el licenciado Corleto, pero también, los felicitó porque bajar un 74% en tiempo promedio es bueno, si bien no es el tiempo óptimo pero han mejorado, están trabajando en ese sentido, consideró que si siguen trabajando y mejorando los procesos muy probablemente lleguen al tiempo óptimo.

La licenciada Flamenco de Del Cid continuó haciendo la presentación, informando lo siguiente:

PROYECTOS IMPLEMENTADOS DURANTE EL PERÍODO DE 2014 - 2020:

2014

Nombre:

Diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Administración de Beneficios (SAB).

Beneficios

- Mayor seguridad en el manejo de información
- Automatizar procedimientos que se realizaban de forma manual
- Integrar base de datos con el Sistema AFI (afiliados).
- Mejorar tiempos de respuesta.

El licenciado Campos Sánchez consultó cuál es el proceso para medir la satisfacción.

La licenciada Flamenco de Del Cid mencionó que es a través de encuestas, las cuales hacen dos veces al año y son realizadas al usuario cuando llegan a la UPISSS, en el momento de la entrevista le consultan si pueden pasar ese documento para cada uno de los procesos, luego sacan el resultado, además tienen buzones de sugerencia, donde el usuario diariamente puede dejar su sugerencia y de forma mensual las revisan.

El licenciado Campos Sánchez consultó si tienen una fórmula para calcular la muestra o tienen algún método para escoger la muestra, si tienen algún tipo de usuario a quien encuestar, además preguntó cuánto es la cantidad de la muestra que toman.

La licenciada Flamenco de Del Cid manifestó que tienen una fórmula, se basan en la demanda del año anterior, practican una fórmula estadística y sacan una muestra por cada uno de los procesos.

El señor Soriano consultó por la forma en cómo realizan las encuestas.

La licenciada Flamenco de Del Cid explicó que es de dos formas que realizan las encuestas, una es el buzón de sugerencia, donde el usuario llena una hojita y la deposita al buzón, y la otra es, a través de la entrevista que le hacen al usuario, luego le preguntan si puede llenar una encuesta, si acepta llenar la encuesta es apoyado por un estudiante en servicio social, porque son un poco más complicada las preguntas; comentó que actualmente son estudiantes de la UCA, que los están apoyando en ese sentido.

El señor Soriano expresó que siempre se ha preguntado por qué no hacen esa modalidad en cada hospital y centro de atención, para que cuando llegue a la Administración pueda ver la conducta del servicio que está dando, por otra parte también los felicitó por el esfuerzo que están haciendo; y consultó por el tiempo que toma el trámite final que hace la UPISSS para que luego pase a la AFP.

El licenciado Martínez Parada indicó que se están tardado 0.77 meses que equivale de 15 a 20 días, dijo que en función de esa meta es que van proyectando la gestión a fin de alcanzar los tiempos promedios y en la medida que la mejora se vaya evidenciando la meta se irá ajustando de manera progresiva y gradual de tal forma que sea un compromiso para los usuarios.

El señor Soriano se refirió a que fue aprobado en el 2017, que todo trabajador que tenía diez años de estar laborando podía retirar el 25% de sus ahorros, consultó si la UPISSS ve algo sobre eso o es un trámite interno del cotizante con la AFP

El licenciado Martínez Parada aclaró que es un trámite exclusivamente con la AFP, no intermedia la Unidad de Pensiones, ni el INPEP porque no es una prestación en la que estén involucrados, sino que es un anticipo del saldo de la cuenta individual de cada trabajador, dijo que eso lo que está provocando es que los beneficios a futuro se vayan dilatando, porque tienen entendido que la mayor parte de la gente no está restituyendo el 25%, y eso obligará a que la gente siga trabajando de uno hasta cinco años más para que pueda reintegrar ese porcentaje.

El señor Soriano consultó si ese sentido tiene algo que ver la Superintendencia del Sistema Financiero.

El licenciado Martínez Parada indicó que la Superintendencia del Sistema Financiero su rol es de supervisor, nada más supervisa que la legislación, la normativa se cumpla de acuerdo a lo que está establecido, además hay un comité de normas que está a cargo del Banco Central de Reserva.

El licenciado Solano solicitó que al final de la presentación le respondieran quién determina si el proyecto fue implementado correctamente, o al menos adecuadamente, además que el proyecto sea ha dado en tiempo, que se mantenga la calidad y la entidad a contratar.

La licenciada Flamenco de Del Cid, continuó informando lo siguiente:

2013-2014

Nombre:

Actualización de manuales de los procesos misionales.

Descripción

Tomando como base el mapa de procesos aprobado por Consejo Directivo en febrero de 2013, se revisaron y actualizaron los manuales de los procesos misionales utilizando la herramienta técnica de modelaje lo que permitió realizar un análisis integral de los procesos para posteriormente formular proyectos de mejora en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la UPISSS.

2015

Nombre:

Acortamiento de citas para afiliados de las AFP en la OAHL.

Descripción

En respuesta a la problemática existente referente al largo tiempo de espera para la asignación de citas de los afiliados de la AFP'S, los Institutos Previsionales ISSS e INPEP de forma conjunta presentaron este proyecto.

Beneficios:

Las acciones realizadas permitieron aumentar el número de citas a partir de enero de 2016 y, por lo tanto, atender más afiliados.

Reducir de 4 meses a 1 mes el tiempo de espera de las citas.

Nombre:

Digitalización e Indexado de Imágenes de Expedientes Históricos de Pensión.

Beneficios

- Registrar imágenes de expedientes de pensión, a través de los procesos de escaneo e indexado, mediante la consulta en el sistema e-power.
- Obtener un control automático de las imágenes digitalizadas.
- Facilitar la obtención de información de los expedientes de pensión

2016

Nombre:

Toma de sobrevivencia a través de aplicativo informático en puntos seguros del ISSS.

Beneficios

- Facilitar y agilizar los trámites de sobrevivencia al automatizar el proceso y suprimir pasos innecesarios.
- Mayor confiabilidad en el envío de la información de comprobación de requisitos que se da de forma automática por medio de sistemas informáticos, reduciendo las posibilidades de suspensión de pago de los beneficios a los pensionados.
- Reducción en el tiempo del proceso.
- Con la implementación de esta modalidad para la toma de sobrevivencia la disminución de errores al momento de efectuar la carga al sistema fue de 39.53%.

- Así mismo, el tiempo de atención para la comprobación de sobrevivencia se redujo considerablemente de un promedio de 10 minutos (forma manual) a 4 minutos por pensionado (aplicativo).

El licenciado Corleto Urey consultó si la toma de sobrevivencia es por internet.

La licenciada Flamenco de Del Cid explicó que es un aplicativo que se conecta directamente con la base de la UPISSS, los jóvenes que están en punto seguro toman la sobrevivencia y cae en la base de la UPISSS, antes lo hacían de forma manual, había un formulario y tenían que enviar la información.

El licenciado Martínez Parada agregó que a partir de la emergencia nacional por el covid-19, ya pidieron al comité de normas del BCR una modificación de la normativa, que regule la toma de sobrevivencia, están pidiendo que se deje de manera permanente que puedan tomar la sobrevivencia a los pensionados a través de videollamadas de cualquier dispositivo que exista en el mercado, dijo que esto ayudará a que agilice la toma de sobrevivencia como tal y por supuesto disminuirá el riesgo de contagio en una población grande y vulnerable.

La licenciada Flamenco de Del Cid continuó informando lo siguiente:

Nombre:

Implementación de pago de planillas de cotizaciones previsionales por medio de Número de Pago Electrónico (NPE).

Beneficios

- Ampliación de la disponibilidad de horarios para efectuar los pagos.
- Se pueden efectuar pagos desde cualquier lugar del mundo por medio de acceso a Internet.
- Método seguro de pago
- Desde el mes de diciembre 2016 se encuentra disponible el pago en línea por medio de NPE a través del Banco Agrícola (por el momento únicamente se tiene convenio con este Banco).
- Los primeros pagos recibidos como prueba de la implementación de dicho proyecto se reportaron en el mes de enero 2017.

Nombre:

Emisión de constancias de solvencia en línea a empleadores y personas naturales no inscritas al ISSS.

Beneficios

- Reducción de tiempo para la obtención de Constancias de Solvencias,
- Reducir costos de transporte para el empleador.
- Reducción de costos de papelería para UPISSS.
- Atención eficiente a los empleadores evitando aglomeraciones en las instalaciones.
- Mejorar el control interno de la emisión de las Constancias de Solvencias.
- Facilitar la validación de las mismas a las diferentes Instituciones Gubernamentales que están recibiendo ofertas de licitaciones.

2017

Nombre:

Emisión de la Orden de Liquidación para Cobranza (OLC) en línea.

Beneficios

Mejorar los servicios que se brindan a los empleadores que se detallan a continuación:

- Reducción de tiempo para la obtención de la OLC
- Facilitar el pago de las planillas en mora previsional
- Reducir costos de transporte

De forma interna en la UPISSS, se obtendrán los siguientes beneficios:

- Modernizar los servicios de la institución
- Reducción de costos de papelería
- Atención eficiente a los empleadores

Nombre:

Emisión quincenal de planilla de pago de asignaciones.

Beneficios

Reducir el tiempo de espera del usuario para el pago de asignación a partir de la fecha de notificación de la prestación, sin tener que esperar a la emisión de la planilla mensual de beneficios.

2018

Nombre:

Emisión de planilla semanal de asignaciones.

Beneficios

Reducir el tiempo de espera del usuario para el pago de asignación a partir de la fecha de notificación de la prestación, sin tener que esperar a la emisión de la planilla mensual de beneficios.

Nombre:

Implementación de gestión de Riesgos

Descripción

- La gestión de riesgos ha sido implementada para todas las dependencias que conforman las UPISSS y los procesos que se desarrollan al interior de las mismas.
- En octubre de 2018 se presentó ante el Honorable Consejo Directivo el informe sobre gestión de Riesgos de la UPISSS, aprobando mediante Acuerdo U.P#2018-0038.OCT

2019

Nombre:

Firma de Convenio de Cooperación entre el INPEP y el ISSS para la Unidad de Atención Integral del Historial Laboral (UAIHL)

Objetivos

- Mejorar el servicio que se brinda a los usuarios que solicitan el Historial Laboral,
- Optimizar las operaciones de ambas instituciones evitando duplicidad de acciones, proyectos y recursos; establecer estrategias de colaboración interinstitucional, en cumplimiento al Plan Cuscatlán implementado por la Presidencia de la República

Nombre:

Disminución de tiempos de espera en el proceso para el Otorgamiento de Beneficios Previsionales

Descripción

Debido a reestructuraciones internas fortaleciendo los puntos de mayor demanda en el proceso dando como resultado mejoras en los tiempos de respuesta y en el índice de satisfacción del usuario. En

cumplimiento a la Ley de Procedimientos Administrativos se han simplificado procesos, eliminando requisitos innecesarios.

2019 -2020

Nombre:

Inicio de operaciones de delegaciones de la UAIHL en las oficinas centrales de la UPISSS y sucursal Sonsonate.

Descripción

En cumplimiento al Convenio de Cooperación entre el INPEP y el ISSS para la Unidad de Atención Integral del Historial Laboral (UAIHL) formalizado en el mes de septiembre de 2019 y con la finalidad de acercar los servicios a nuestros usuarios, a partir del mes de octubre iniciaron las operaciones de la delegación en la Oficina Central de la UPISSS, y a partir del mes de enero 2020 en la Sucursal de Sonsonate de la UPISSS.

Servicios que se brindan

- Emisión de citas para construcción y emisión del HL
- Entrega de HL preliminares
- Construcción de Historial Laboral
- Recepción de solicitudes de revisión del HL, por inconformidad del asegurado y/o sus beneficiarios
- Notificación y entrega del HL definitivo

El doctor Montoya Argüello consultó cuál fue el criterio para que escogieran Sonsonate, y por qué solo ahí fue implementada la UAIHL.

La licenciada Flamenco de Del Cid explicó que hicieron un mapeo de la demanda, porque todos llegaban al INPEP, al módulo 7, entonces fueron filtrando por residencia de la persona y por zonas, es así como determinaron que Sonsonate, la zona occidental era una que tenía mayor demanda y también con el objetivo de agilizar los procesos para que quienes cobran el beneficio con UPISSS, y para que no se estuvieran movilizandando de INPEP hacia la UPISSS, crearon esa delegación, ahora los afiliados a UPISSS pueden llegar a pedir su historial laboral y luego pasan ahí mismo al proceso de tratamiento.

El licenciado Martínez Parada mencionó que la otra idea es que haya en otra zona como en Santa Ana, San Miguel, para la zona oriental, probablemente Usulután, pero por la emergencia se han detenido todos esos proyectos que habían gestionado con la Dirección General.

El licenciado Barrera Salinas preguntó cuántos procesos tienen certificados, y con qué periodicidad los audita el organismo certificador.

La licenciada Flamenco de Del Cid manifestó que actualmente tienen cuatro procesos certificados, que son los misionales, y que por la versión 2015 no solo auditan esos sino que, todo el sistema por la misión de la nueva visión, y son auditados una vez al año.

El licenciado Barrera Salinas consultó cuánto es el pago que realizan al año; respondió la licenciada Flamenco que en este último año de compra cancelaron \$5,075.00 por la certificación, la de seguimiento el monto es menor, porque con la certificación evalúan todo el sistema y con la de seguimiento procesos aleatorios.

Continuó con la presentación informando lo siguiente:

PROYECTOS IMPLEMENTADOS DURANTE EL PERÍODO DE 2013 - 2020:

2019

Nombre:

Jornadas de comprobación de requisitos para la continuidad del pago de pensión, en las unidades médicas de los municipios de Soyapango y Apopa.

Descripción

Dirigido para pensionados que por su condición de salud o de avanzada edad, se les visita en sus casas, y que debido al alto índice delincencial (maras) en esas zonas, los trabajadores sociales se ven imposibilitados a realizar la visita domiciliar, por lo que con el objetivo de comprobar este requisito legal nos hemos desplazado a un lugar más cercano y no afectar en la continuidad del pago de estos pensionados.

Mostró fotografías correspondientes a las jornadas de comprobación de requisitos para la continuidad del pago de pensión, en las unidades médicas de los municipios de Soyapango y Apopa.

Nombre:

Descentralización de los servicios a pensionados.

Descripción

Este proyecto tiene como finalidad el acercamiento de los servicios de comprobación de requisitos para la continuidad del pago de pensión, a través de la presencia de un delegado de la UPISSS en las Unidades Médicas de mayor demanda.

Servicios brindados:

- Autorización de prórroga para cobro de pensión.
- Comprobación de Estado Familiar
- Constancia de pensión, A quién interese.
- Recepción de Constancias de Estudio.
- Comprobación de Sobrevivencia

A partir del 09 de diciembre de 2019, se empezó a brindar los servicios a los pensionados en las Unidades Médicas de Soyapango e Ilopango

El licenciado Martínez Parada se refirió a la consulta del licenciado Solano, en cuanto a quién vela para que los proyectos de mejora se mantengan, se formulen y se le de mantenimiento en el tiempo, es el comité de calidad, el cual está contemplado en la norma, y está conformado por los jefe de departamentos y la Gerencia de UPISSS que vela por el sostenimiento y mantenimiento de todo el sistema, desde el cumplimiento de indicadores, y la medición de los tiempos que tienen establecidos, además que los proyectos se formulen, que se dé el sostenimiento y evaluar el impacto del proyecto mismo, si realmente está incidiendo o no, en una mejora en el servicio al usuario, dijo que son proyectos que no han sido de mucha inversión, sino que han sido pagados con el presupuesto de gastos operativos, de remuneraciones, porque sobre todo ha sido cambios de procesos en forma de cómo operar, ejemplo la planilla semanal, cambiaron ese paradigma de que no se podía una planilla semanal de asignaciones, porque el sistema estaba diseñado así, que solo podía hacerse mensual, entonces había que cambiar el sistema y cambiar el proceso como tal, eso les ha permitido reducir tiempos.

Con respecto a quién realiza la certificación, dijo que ya está contratado el servicio OSN, y el contrato es por tres años porque así lo estipula la normativa, es decir que hasta el 2023 estarán contando con el servicio de evaluación del sistema de gestión de calidad para que genere un impacto positivo, porque es lo que en el fondo se busca de los servicios públicos para el usuario, que reciba unos servicios públicos de calidad, creen que el compromiso está garantizado.

El licenciado Solano consultó si lo anterior será de conformidad a la ISO 9001. Respondió el licenciado Martínez Parada, que de acuerdo a la última versión es la ISO 9001-2015, que es la última que tienen y que hace énfasis en el cumplimiento de los requisitos de la parte interesada que son el Consejo Directivo, sindicatos, gremiales y la gestión de riesgo.

El licenciado Solano expresó su satisfacción por el informe presentado porque le están dando realmente tratamiento al proyecto.

El licenciado Campos Sánchez felicitó a la UPISSS.

El licenciado Corleto Urey consideró importante esa visión que tienen de mejorar los servicios al empleado.

El licenciado Alejandro Arturo Solano, Segundo Vicepresidente del Consejo Directivo, sometió a votación el informe cronológico sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS, el cual se dio por recibido con 8 votos.

El Consejo Directivo tomó el acuerdo siguiente:

ACUERDO U.P. #2020-0014.MAY.- El Consejo Directivo después de conocer a través de la Dirección General, **EL INFORME CRONOLÓGICO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS**, PRESENTADO POR LA UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO **#2020-0726.ABR.**, CONTENIDO EN ACTA N° 3902, DE FECHA 27 DE ABRIL DE 2020; SEGÚN LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL EN PODER DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE; por unanimidad ACUERDA: 1°) DAR POR RECIBIDO **EL INFORME CRONOLÓGICO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS**, DE CONFORMIDAD AL DOCUMENTO QUE APARECE COMO **ANEXO NÚMERO UNO** DE LA PRESENTE ACTA; EL CUAL CONTIENE: INTRODUCCIÓN, MARCO NORMATIVO, ALCANCE, ANTECEDENTES, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UPISSS, RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL PERÍODO 2014-2020 CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROYECTOS IMPLEMENTADOS DURANTE EL PERIODO DE 2014-2020, Y PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS; Y 2°) RATIFICAR ESTE ACUERDO EN LA PRESENTE SESIÓN.

5. MOCIONES Y ASUNTOS VARIOS

No hubo.

No habiendo más que tratar, finalizó la sesión a las doce horas de este mismo día.

Se hace constar que el acuerdo del Consejo Directivo tomado en esta sesión se realizó con base en la Constitución, Ley, Disposiciones Legales y Reglamentos vigentes y aplicables al ISSS.

Alejandro Arturo Solano
Segundo Vicepresidente del Consejo Directivo

Humberto Barrera Salinas
Miembro del Consejo

Regina María Díaz Guardado
Miembro del Consejo

Miguel Ángel Corleto Urey
Miembro del Consejo

Ricardo Antonio Soriano
Miembro del Consejo

Alejandro Hernández Castro
Miembro del Consejo

Jesús Amado Campos Sánchez
Miembro del Consejo

Roberto Eduardo Montoya Argüello
Miembro del Consejo

Gustavo Rolando Cuéllar Rodríguez
Secretario del Consejo Directivo

/alc/sdel.