

ANEXO #1 DEL ACTA U.P. 355
DE FECHA 28/AGOSTO/2020
(REF: ACD.U.P. #2020-0025.AGO.)



INSTITUTO
SALVADOREÑO
DEL SEGURO
SOCIAL

UNIDAD DE PENSIONES
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

PLAN ANUAL DE TRABAJO 2021



AGOSTO 2020



ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	2
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	3
PROPÓSITO DEL PLAN	4
BASE LEGAL.....	4
VINCULACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL ISSS.....	5
METODOLOGÍA.....	5
PROGRAMACIÓN DE METAS Y PROYECTOS	6
Metas Operativas: Gestión Pensiones.....	6
Metas Operativas: Gestión de Cotizaciones Régimen de IVM.	7
Metas Operativas: Gestión Administrativa	7
Metas Operativas: Gestión Financiera.....	11
PROYECTOS 2021	12

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social presenta el Plan Anual de Trabajo para el año 2021 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 usuarios (afiliados, pensionados y beneficiarios).





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.

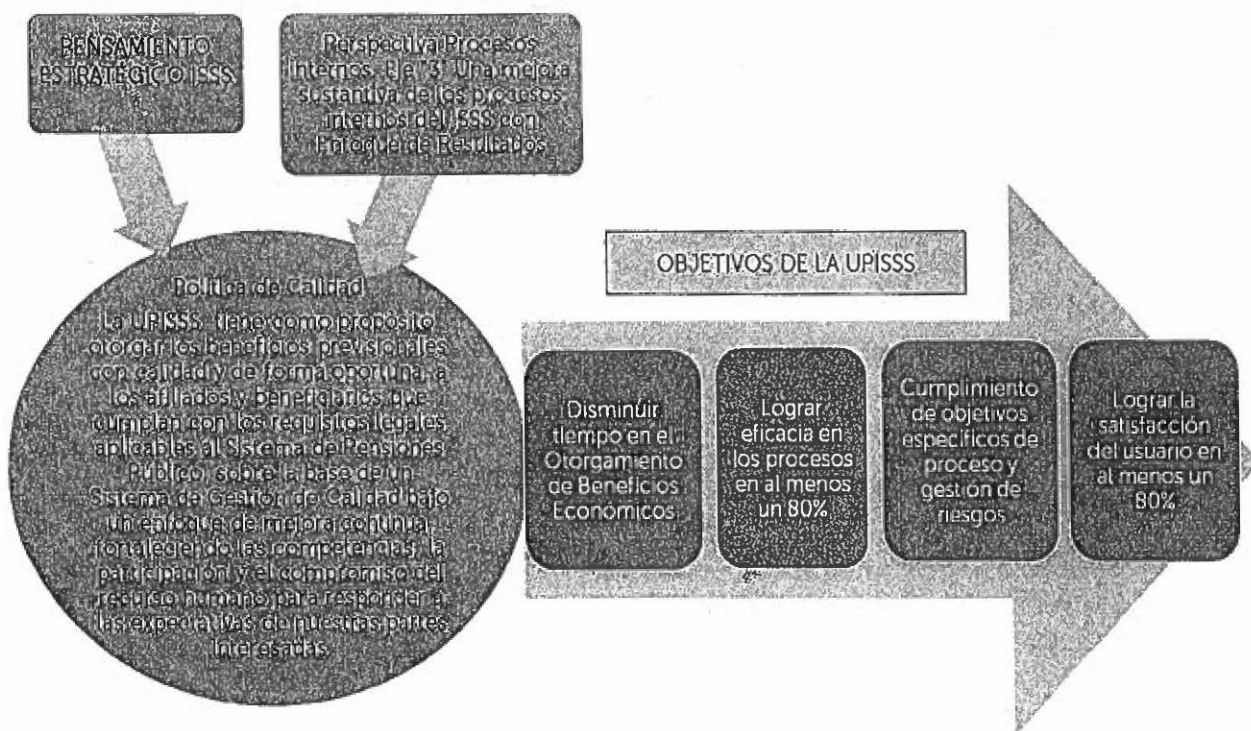
Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS.

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.

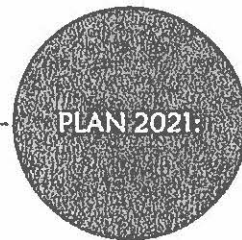
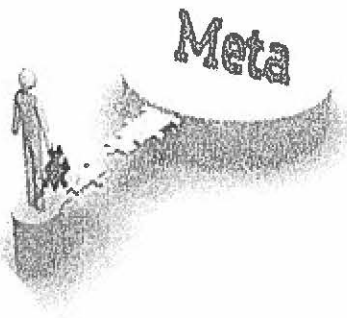
VINCULACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL ISSS



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



- Misión, Visión, Política de Calidad
- Objetivos Estratégicos
- Metas Operativas
- 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

CONCESIÓN DE PENSIONES (nuevos casos)
CONCESIÓN DE ASIGNACIONES POR INVALIDEZ,
VEJEZ Y SOBREVIVENCIA
CANTIDAD DE PENSIONES EN CURSO DE PAGO (A
Diciembre 2020)
MONTO EN CONCEPTO DE PAGO DE
PENSIONES(en curso de pago)
MONTO EN CONCEPTO DE PLANILLAS DE
PRIMEROS PAGOS

Unidad de Medida	TOTALES
RESOLUCIONES	1,029
RESOLUCIONES	3,312
PENSIONADOS	43,315
MONTO (US\$MILLONES)	176.79
MONTO (US\$MILLONES)	7,021



Propósito /Producto	Unidad de Medida	TOTALES
TIEMPO PARA EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE BENEFICIOS	DÍAS HÁBILES (Tiempo promedio)	30
EFFECTUAR CONTROL DE SOBREVIVENCIA	CANTIDAD DE SOBREVIVENCIAS COMPROBADAS	87.540

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.

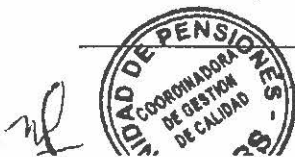
Objetivo: Formular estrategias para unificar procesos entre las Secciones de Historial Laboral, Recaudaciones y Cobranzas, para garantizar la acreditación de cotizaciones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

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)	1521.714
RECUPERACIÓN DE COTIZACIONES EN MORA	MONTO (US\$MILES)	873.60
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.

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 \$ 145,920 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	Unidad de Medida	TOTALES
PRESTACIONES AL PERSONAL	% DE CUMPLIMIENTO	90%
PAGO DE SUELDOS Y SUBSIDIOS A EMPLEADOS	PLANILLA	63
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROCESADAS	EVALUACIÓN	223
ANTEPROYECTO DE PLAZAS INSTITUCIONALES	DOCUMENTO	2
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	INFORME DE EMPLEADO CAPACITADO	3
INVENTARIO FÍSICO DE MOBILIARIO Y EQUIPO	ACTA	27
RESOLUCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO	% DE ORDEN ATENDIDA	90%
DESPACHOS DE ARTÍCULOS GENERALES	NUMERO DE DESPACHOS	240
EVALUACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	INFORME	3
IMÁGENES DIGITALIZADAS E INDEXADAS	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

SISTEMAS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS

MANTENIMIENTOS, ACTUALIZACIONES Y MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ASISTENCIA TÉCNICA AL USUARIO

RESPALDOS DIARIOS DE INFORMACIÓN

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Unidad de Medida	TOTALES
SISTEMAS Y/O APLICACIONES	1
% REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN TIEMPO META (≤ 7 DÍAS HÁBILES)	$\geq 90\%$
% DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN TIEMPO META (≤ 4 DÍAS HÁBILES)	$\geq 90\%$
RESPALDO REALIZADO	233
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EJECUTADO	3

Para el caso de mantenimientos preventivos y correctivos de equipo informático se tiene presupuestado un monto de \$63,920 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 el cumplimiento del marco normativo y legal de la Unidad de Pensiones ISSS.

Propósito /Producto

INSPECCIONES GENERALES A PATRONOS

Unidad de Medida	TOTALES
INFORME	300

El producto no genera costos adicionales a las remuneraciones y costos de operación considerados en el presupuesto 2021 por un monto de \$90,220.

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
PLAN ANUAL DE TRABAJO PRESENTADO	DOCUMENTO	1
AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	INFORMES 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 \$116,045 para todas las actividades operativas y de logística, incluyendo \$6,000 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 \$95,155 incluidas remuneraciones y costos de operación.



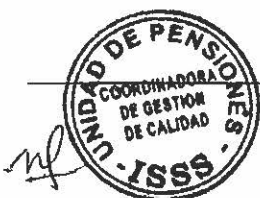
Metas Operativas: Gestión Financiera

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.

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 \$302,140.



PROYECTOS 2021				
NOMBRE	OBJETIVOS	RESULTADOS ESPERADOS	PERÍODO DE EJECUCION	
			INICIO	FIN
IMPLEMENTACIÓN DE COMPROBACIÓN DE REQUISITOS DE PENSIONADOS DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS	<ul style="list-style-type: none"> Modernizar el proceso de comprobación de requisitos, Acercar los servicios a nuestros pensionados, Mejorar y Fortalecer la comunicación directa y eficaz con el pensionado. 	<ul style="list-style-type: none"> Acercar el portafolio de servicios brindados a los pensionados. Mejorar la satisfacción de los usuarios. 	03/01/2021	PERMANENTE
NOTIFICACION VIA ELECTRONICA DE RESOLUCIONES DE BENEFICIOS PREVISIONALES	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar el proceso de notificación. Mejorar el índice de satisfacción de nuestros usuarios. Dar cumplimiento al tiempo para concluir el proceso según la Ley de Procedimientos Administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Acercar el portafolio de servicios brindados a los pensionados. 	27/11/2020	31/05/2021
IMPLEMENTACIÓN DE DILIGENCIAS DE INSPECCION DE FORMA REMOTA	<ul style="list-style-type: none"> Modernizar el proceso de inspección a través del uso de medios electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar las labores inspectivas aún en circunstancias que limiten el trabajo de campo. Reducir la exposición de los inspectores en zonas de alto nivel de riesgo 	03/01/2021	27/03/2021
DIGITALIZACION DE INFORMES DE INSPECCION DEL PERIODO DE ENERO 2000 A SEPTIEMBRE 2014	<ul style="list-style-type: none"> Resguardar de forma digital los informes de inspección con el fin de evitar pérdida de información que sirve de base para el otorgamiento de beneficios previsionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizar un aproximado entre 50,000 y 60,000 imágenes compuestas por informes de inspección y anexos, realizados durante el año 2000 a septiembre 2014. Información de fácil acceso para consulta a través de sistemas informáticos. 	03/01/2021	01/12/2021



PREPARACIÓN DE ARCHIVO CONTABLE PARA SU DIGITALIZACIÓN	Preparar la información financiera contable de la UPISS, correspondiente al periodo 1998 – 2005, de acuerdo a los requisitos necesarios para el proceso de Digitalización.	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. Optimización del espacio físico en los archivos de alta densidad.	01/03/2021	30/06/2021
PREPARACIÓN DE EXPEDIENTES DE CERTIFICADOS DE TRASPASO PARA SU DIGITALIZACIÓN	Preparar expedientes de Certificados de Traspaso correspondientes al periodo 1999-2004, de acuerdo a los requisitos necesarios para el proceso de Digitalización.	Expedientes de CT depurados y preparados para iniciar su digitalización. Entrega de información a Sección Digitalización y Archivo de documentos para iniciar proceso de escaneo e indexación. Optimización del espacio físico en los archivos de alta densidad.	01/07/2021	30/09/2021

Elaborado por:



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

Autorizado por:



Lic. Roberto Arturo Martínez Parada
Gerente General UPISS