

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**'REVISION, ANALISIS Y REDISEÑO DEL SISTEMA DE  
CONTROL DE PENSIONES OTORGADAS POR EL  
INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL'**

**TRABAJO DE GRADUACION**

**PRESENTADO POR:**

**HUGO VALDEMAR MIRANDA GALLEGOS  
MAURICIO ANTONIO SANCHEZ MORALES  
ISRAEL TOBAR GUADRON**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE:**

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**JUNIO DE 1994**

**SAN SALVADOR,**

**EL SALVADOR,**

**CENTRO AMERICA.**

Ej. 2

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

T-UES  
1502  
M672  
1994  
Ej. 2



"REVISION, ANALISIS Y REDISEÑO DEL SISTEMA DE  
CONTROL DE PENSIONES OTORGADAS POR EL  
INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL"

TRABAJO DE GRADUACION

PRESENTADO POR:

HUGO VALDEMAR MIRANDA GALLEGOS  
MAURICIO ANTONIO SANCHEZ MORALES  
ISRAEL TOBAR GUADRON



15101604 / 15101604

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL



JUNIO DE 1994

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTRO AMERICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DEL SURESTE DE  
LA ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL DE LA  
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DEL SURESTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DEL SURESTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DEL SURESTE

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Rector:

Dr. Fabio Castillo Figueroa.

Secretario General:

Lic. Mirna Antonieta Perla de Anaya.

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

Decano:

Ing. Joaquín Alberto Vanegas Aguilar.

Secretario:

Ing. José Rigoberto Murillo Campos.

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

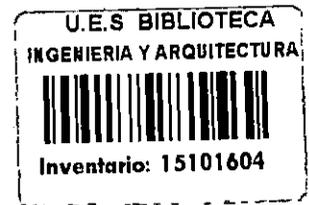
Director:

Ing. Oscar René Monge.



San Salvador, junio de 1994.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OPCION AL GRADO DE:

INGENIERIA INDUSTRIAL

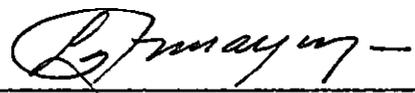
"REVISION, ANALISIS Y REDISEÑO DEL SISTEMA  
DE CONTROL DE PENSIONES OTORGADAS POR EL  
INSTITUTO SALVADORENO DEL SEGURO SOCIAL"

PRESENTADO POR:

HUGO VALDEMAR MIRANDA GALLEGOS  
MAURICIO ANTONIO SANCHEZ MORALES  
ISRAEL TOBAR GUADRON

TRABAJO DE GRADUACION APROBADO POR:

  
ING. RIGOBERTO SILVA  
COORDINADOR.

  
ING. LEOPOLDO SAMAYA.  
ASESOR.



SAN SALVADOR, JUNIO DE 1994.

## DEDICATORIA

"Quien tiene un ideal posee una gran razón para vivir y las adversidades le sirven para estimular y lograr los objetivos trazados"

A DIOS TODOPODEROSO:

PORQUE ES QUIEN DA LA SABIDURIA E INTELIGENCIA, EN CADA SER HUMANO.

A MIS PADRES:

MERCEDES GALLEGOS Y SANTOS MIRANDA, POR SU APOYO INCONDICIONAL EN CADA MOMENTO DE MI CARRERA Y POR SER ELLOS MI PRINCIPAL INSPIRACION PARA QUE ESTE TRIUNFO ACEDAMICO SE LOGRARA.

A MIS HERMANOS:

ELBERT, SONIA, MILTON, HECTOR, DANIEL Y DINA; POR SU APOYO A TRAVES DE MI PROFESION.

A MIS SOBRINOS:

ESPECIALMENTE MIRIAN MARISOL MIRANDA, POR QUE ES PARA MI ALGUIEN MUY ESPECIAL.

A MI CUÑADA:

GLORIA AMERICA POR SU AYUDA DESINTERESADA EN CADA AÑO DE ESTUDIO.

A MIS AMIGOS:

QUE DE MANERA INDIRECTA, ME APOYARON PARA EL LOGRO DE ESTE TRIUNFO ACADEMICO.

HUGO VALDEMAR MIRANDA.

## DEDICATORIA

CON EL VERDADERO ALIENTO DE UN TRIUNFADOR  
DEDICO ESTE PELDAÑO DE MI VIDA A:

A DIOS TODOPODEROSO:

POR HABERME ILUMINADO EL CAMINO QUE ME TRACE Y PERMITIRME  
ALCANZAR MI META.

A MIS PADRES:

FELIPE SANCHEZ Y ESPECIALMENTE A MARIA JULIA DE SANCHEZ, CON  
CARIÑO RESPETO Y ADMIRACION.

A MI ESPOSA:

SANDRA C. DE SANCHEZ, POR SU COMPRESION APOYO Y ENTUSIASMO  
QUE ME DIO EN TODO MOMENTO.

A MIS HIJOS:

JESSICA MIRELLA Y FELIPE ARTURO, COMO UN EJEMPLO Y ESTIMULO A  
SUS JOVENES IDEALES.

A MIS HERMANAS:

VILMA ELIZABETH, MORENA GUADALUPE, RAQUELITTA DE JESUS, Y  
BLANCA ESTELA, CON AMOR Y CARIÑO.

A MIS AMIGOS:

ELIAS ROJAS, PRESBITERO JOSE HASBUN, AMIGOS SINCEROS, QUIENES  
DE UNA U OTRA FORMA, ME DIERON SU APOYO PARA HACER REALIDAD MI  
META.

A MIS MAESTROS:

POR SUS ACERTADOS CONOCIMIENTOS QUE HICIERON POSIBLE MI  
OBJETIVO.

A MIS COMPANEROS:

POR SU ESPIRITU DE COLABORACION.

!!! MUCHAS GRACIAS !!!

MAURICIO ANTONIO SANCHEZ.

## DEDICATORIA

"Mateo 7,7-8; Pidan y se les dará; busquen y hallarán  
llamen a la puerta y se les abrirá. Por que el que  
pide, recibe; el que busca, halla; y el que llame a  
a la puerta, le abrirán".

A DIOS TODOPODEROSO:

EL CUAL ME FORTALECIO E ILUMINO DURANTE EL TRAYECTO DE ESTUDIO  
DE TODA LA CARRERA PROFESIONAL.

A MIS PADRES:

ISRAEL (Q.E.P.D.) Y ELVIA LIDIA, LOS CUALES ME APOYARON E  
INCENTIVARON A LO LARGO DE LA VIDA TANTO EN EL ASPECTO  
ESPIRITUAL, ECONOMICO Y MORAL, PARA FIJAR Y ALCANZAR MI META.

A MI ESPOSA:

BLANCA ELVIRA, QUIEN A SOPORTADO CON MUCHO AMOR Y COMPRESION,  
EL LARGO TRAYECTO DE ESTUDIO. GRACIAS !!TESORO!!.

A MI HIJO ( Y FUTUROS HIJOS ):

RODRIGO ALEXANDER, A QUIEN LE PERTENECIA EL TIEMPO DEDICADO AL  
ESTUDIO. CON MUCHO AMOR LE DEDICO ESTE TRIUNFO Y ESPERO LO  
GUIE EN EL BUEN CAMINO DE LA VIDA.

A MIS HERMANAS Y SOBRINOS:

LES AGRADEZCO CON MUCHO AMOR EL HABERSE INTERESADO  
CONSTANTEMENTE DEL AVANCE EN MIS ESTUDIOS Y HABERME APOYADO A  
LO LARGO DE MI VIDA PERSONAL.

A MIS COMPANEROS DE TESIS:

MAURICIO Y HUGO, QUIENES EN FORMA CONJUNTA SUPIMOS LLEVAR AL  
FINAL EL TRABAJO DE GRADUACION, POR ENCIMA DE NUESTROS PROPIO  
INTERESES PERSONALES.

A MIS FAMILIARES, AMIGOS Y CONOCIDOS:

GRACIAS POR HABERSE INTERESADO POR MIS TRIUNFOS PERSONALES.

ISRAEL TOBAR GUADRON.

## AGRADECIMIENTOS ESPECIALES.

Nuestras inquietudes académicas encontraron eco en el venero intelectual del Ing. Rigoberto Silva e Ing. Leopoldo Samayoa, quienes con entereza, sabiduría y entusiasmo; orientaron nuestros modestos conocimientos vertidos en este trabajo de graduación.

Hemos valorizado, también, su calidad humana a través de la entrega sin reserva de sus profundos conocimientos en el campo de la Ingeniería Industrial y específicamente, en la especialidad del Rediseño del Sistema de Control de Pensiones por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Paralela a sus labores de coordinación y asesoría, encontramos apertura de amistad, la cual nos dió confianza, seguridad y firmeza.

Por ello, con sincera gratitud, reconocemos la capacidad de compartir de ambos. Sin lugar a duda, han enriquecido nuestros conocimientos académicos y nuestro acervo cultural, en general.

Deseamos manifestar nuestra imperecedera gratitud y sincero reconocimiento a los miembros de la Sección Control de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). Que fue objeto de nuestra investigación, y especialmente al Lic. Cruz, de la misma; por su espontanea, desinteresada y valiosa cooperación.

# INDICE

	No. Pag.
INTRODUCCION . . . . .	i
OBJETIVOS . . . . .	iii
GENERAL	
ESPECIFICOS	
ALCANCES Y LIMITACIONES . . . . .	v
IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION . . . . .	vii
<b>CAPITULO I</b>	
<b>MARCO TEORICO CONCEPTUAL SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES DEL ISSS</b>	
A. GENERALIDADES DEL ISSS . . . . .	2
B. PRESTACIONES ECONOMICAS QUE ADMINISTRA LA SECCION CONTROL DE PENSIONES . . . . .	6
C. CONCEPTOS DE CONTROL . . . . .	10
D. ASPECTOS LEGALES RELACIONADOS CON LA SECCION CONTROL DE PENSIONES . . . . .	15
<b>CAPITULO II</b>	
<b>INVESTIGACION DE CAMPO</b>	
A. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION . . . . .	21
B. ANALISIS DEL UNIVERSO . . . . .	22
C. DETERMINACION DEL UNIVERSO . . . . .	24
1. Muestra de la Investigación.	
D. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOPIACION DE DATOS . . . . .	27
1. Investigación Primaria.	
2. Investigación Secundaria.	
E. TABULACION E INTERPRETACION DE DATOS . . . . .	28
<b>CAPITULO III</b>	
<b>SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES.</b>	
A. METODOLOGIA DE ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL . . . . .	30
B. ANALISIS DE LA INFORMACION . . . . .	32
1. Proceso Administrativo, Criterios de Análisis.	
2. Sistema de Información actual.	
C. SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES . . . . .	36
1. Situación Actual Interna . . . . .	38
a) Ordenamiento del Pago.	
b) Vigencia de Pensiones.	
c) Archivo de Expedientes.	

2.	Situación Actual Externa . . . . .	56
a)	Situación Actual de la Relación con otras dependencias.	
b)	Situación Actual de la Comunicación con Pensionados.	

**CAPITULO IV**

**DIAGNOSTICO Y CONCEPTUALIZACION DEL REDISEÑO.**

A.	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES DEL ISSS . . . . .	65
1.	Diagnóstico Ordenamiento del Pago.	
2.	Diagnóstico Vigencia de Pensiones.	
3.	Diagnóstico Archivo de Expedientes.	
4.	Diagnóstico Comunicación (Sistema de Información).	
5.	Esquematzación de la Problemática. a) Arbol de Problemas.	
6.	Conclusiones del Diagnóstico.	
B.	CONCEPTUALIZACION DEL REDISEÑO PROPUESTO PARA EL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES DEL ISSS . . . . .	85
1.	Alternativas de Solución.	
2.	Evaluación y Selección de Alternativas.	
3.	Objetivos del Rediseño Propuesto.	
4.	Alcances del Rediseño Propuesto.	
5.	Limitantes del Rediseño Propuesto.	

**CAPITULO V**

	DETALLE DEL REDISEÑO PROPUESTO. DEFINICION . . . . .	95
A.	TABLA VISUAL DE CONTENIDO. DEFINICION . . . . .	96
a)	Diagrama TVC en el Rediseño Propuesto.	
B.	DIAGRAMAS GENERALES HIPO. DEFINICION . . . . .	152
a)	Diagramas Generales Hipo para el Rediseño Propuestos.	
C.	DIAGRAMA DE CONTEXTO Y FLUJO DE DATOS PROPUESTO PARA EL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES DEL ISSS A NIVEL NACIONAL. DEFINICION . . . . .	162
1.	Diagrama de Contexto Propuesto.	
2.	Diagrama de Flujo de Datos.	
D.	SISTEMA DE RED PROPUESTO PARA EL FUNIONAMIENTO E INTERCAMBIO DE INFORMACION DEL CONTROL DE LAS PENSIONES A NIVEL NACIONAL . . . . .	165
D.1	Detalle de la Red Propuesta.	
D.2	Topología Gráfica de la Red Propuesta.	

**CAPITULO VI**

**EVALUACION ECONOMICA Y FUNCIONAL DEL REDISEÑO PROPUESTO.**

	INTRODUCCION . . . . .	169
A.	EVALUACION ECONOMICA . . . . .	170
1.	Situación Actual.	
2.	Rediseño Propuesto.	
B.	EVALUACION SOCIAL . . . . .	205
C.	EVALUACION FUNCIONAL (CENTRAL Y REGIONAL) . . . . .	208

**CAPITULO VII**

**PLAN GENERAL DE IMPLANTACION.**

A.	OBJETIVOS . . . . .	219
B.	ESTRATEGIAS . . . . .	220
C.	TIPOLOGIA DE IMPLANTACION . . . . .	221
D.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES . . . . .	222
	a) Programación de Actividades de Implantación.	

CONCLUSIONES . . . . .	228
------------------------	-----

RECOMENDACIONES . . . . .	232
---------------------------	-----

TERMINOLOGIA UTILIZADA . . . . .	234
----------------------------------	-----

ANEXOS.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo presenta el documento integrado del seminario de graduación, el cual se titula "Revisión, Análisis y Rediseño del Sistema de control de pensiones del I.S.S.S."

El Capítulo I, presenta el marco teórico conceptual el sistema control de pensiones que incluye: generalidades del I.S.S.S., prestaciones económicos que administra la sección control, conceptos de control y el sistema de control y sus áreas principales.

El Capítulo II, esta constituido por la investigación de campo que contiene: metodología de la investigación, análisis del universo, determinación del universo, procedimientos para la recopilación de datos y tabulación e interpretación de datos.

El Capítulo III, esta constituido por el análisis de la información de la situación actual del sistema de control de pensiones la que a su vez esta integrada por las situaciones actuales interna y externa a la sección de pensiones.

El diagnóstico de la problemática encontrada se presenta en el capítulo IV, dicho diagnóstico está elaborado según las áreas de: ordenamiento del pago, vigencia de pensiones y archivo de expediente, además se presenta la conceptualización del diseño, utilizando el método HIPO; el cual consta de la tabla visual de contenido y la descripción de cada módulo.

El detalle del diseño propuesto se muestra en el Capítulo V, a través de los diagramas generales y específicos HIPO, diagramas de contexto y flujo de datos propuestos, determinando el sistema de red propuesto.

La evaluación cuantitativa y cualitativa de la situación actual y de la situación propuesta se presenta en el capítulo VI, así como la toma de decisión para la implantación.

En el capítulo VII, se establece la programación que se deberá seguir para la implantación; así como, el tipo de implantación a seguir.

Además de los 7 capítulos, ya mencionados, el documento presenta al final del mismo, las conclusiones y recomendaciones necesarias la bibliografía y fuentes de consulta, el glosario técnico y los anexos correspondientes.



## OBJETIVOS .

### OBJETIVO GENERAL.

Presentar el rediseño de solución que conlleve a mejorar la labor de control de pensiones, en el instituto salvadoreño del seguro social a nivel nacional, proponiendo un sistema de control administrativo orientado a la mecanización, garantizando un mejor servicio al pensionado.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Investigar detalladamente las labores que realiza actualmente el sistema de control de pensiones, así como su relación con otros departamentos o secciones del I.S.S.S., para estar en condiciones de emitir un diagnóstico de la situación actual.
- Proponer un rediseño de solución que venga a resolver de la mejor manera posible la problemática encontrada, dicho rediseño deberá presentar ventajas económicas y funcionales.
- Presentar mecanismos para efectivo control de pensiones.
- Proponer en el estudio la descentralización en cuatro sucursales ( Sonsonate, San Miguel, Usulután, Santa Ana ), para el respectivo control de pensiones.

- Minimizar el tiempo laboral; consumido actualmente por el trabajo manual, complementándolo con un sistema informático propuesto.
  
- Establecer los recursos técnicos y operativos que el sistema de control de pensiones necesita para desarrollar sus funciones en forma adecuada.
  
- El diseño propuesto deberá someterse a un proceso de implantación lógico.

## ALCANCES Y LIMITACIONES.

### ALCANCES.

- El estudio comprende un análisis, revisión de la situación actual del sistema de control de pensiones y buscar las soluciones que conlleve a un eficiente control administrativo de pensiones.
- El presente estudio pretende establecer el rediseño y detalle de la solución para el sistema de control de pensiones del I.S.S.S.; ya que la etapa de implantación le corresponde a las autoridades del I.S.S.S.
- El estudio tiene como finalidad que el sistema de información propuesto para la administración del sistema de control de pensiones permitirá descentralizar las actividades: ordenamiento del pago, vigencia de pensiones y archivo de expedientes.
- El estudio presenta un proceso de comunicación a nivel central y regional de tal manera que cada sucursal, opere en forma independiente.

## LIMITACIONES.

- La aprobación e implantación del rediseño propuesto, presentado al sistema control de pensiones del I.S.S.S., están sujetos a la decisión que tomen las autoridades superiores de la institución.
  
- La inversión necesaria a proporcionar al sistema de control de pensiones en sus instalaciones físicas a nivel nacional, estarán fuertemente limitadas por el plan de austeridad del I.S.S.S.
  
- Los recursos humanos que se necesitarán en el sistema de control de pensiones a proponer, serán seleccionados de los existentes en las diferentes regionales del I.S.S.S.
  
- El sistema control de pensiones actual, no está formalmente organizado, por lo que el desarrollo del rediseño a proponer se basará en criterios de los analistas y de las leyes y reglamentos del I.S.S.S.

## IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN.

### IMPORTANCIA.

El presente proyecto ha sido desarrollado de acuerdo a la importancia que tiene el de controlar las pensiones por el instituto salvadoreño del seguro social, siendo:

1. Modernizar y actualizar el sistema de control de pensiones de tal manera que la comunicación entre el I.S.S.S. y pensionados sea la adecuada.
2. El presupuesto asignada el sistema de pensiones llegue a ser administrada en forma correcta, haciendo uso racional de los fondos monetarios.
3. Lograr en gran medida la minimización de problemas por pagos indebidos en las pensiones.
4. El estudio a realizar es importante para la ingeniería industrial debido a que utilizando las diferentes técnicas impartidas en al carrera se busca la optimización de los recursos.

5. La importancia del estudio para el I.S.S.S. es de evitar la fuga de dinero, por el pago indebido de pensiones, mantener la vigencia en las pensiones, comunicación efectiva entre pensionados.



## JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad no existe un estudio relacionada con el sistema de control de pensiones, que permita considerar un eficiente control de pensiones, que permita considerar un eficiente control de pensiones otorgadas por el I.S.S.S. de manera que se pueden reducir los diferentes problemas.

El desarrollo institucional del I.S.S.S., requiere sistemas efectivos de control que permitan el cumplimiento de sus objetivos, garantizando el aprovechamiento de sus recursos disponibles, por lo tanto es necesario el estudio sobre el control de pensiones otorgadas por el I.S.S.S., debido a que existen :

Refuerzos monetarios finales del año, por el agotamiento asignado al pago de pensiones, comunicación inadecuada e importante entre pensionado - I.S.S.S., información desactualizada sobre el pensionado activo e inactivo.

Así mismo es importante estudiar la factibilidad de descentralizar el control de las pensiones con el objetivo de :

- Desconcentrar la carga de trabajo de las oficinas centrales I.S.S.S.
- Mantener una eficiente atención a los pensionados, en lugares próximos a su domicilio.

- Evitar desplazamiento de los pensionados del interior del país para conocer sobre problemas relacionados con la administración de pensión:

A partir de la ingeniería Industrial se justifica debido a que utilizando los diferentes recursos: hombre, equipo, y materiales, he interrelacionados a través de procesos se busca la obtención de un objetivo.

*CAPITULO I*

*MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL SOBRE*

*EL SISTEMA DE CONTROL DE*

*PENSIONES DEL I.S.S.S.*

## CAPITULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL DE  
DE PENSIONES DEL ISSS

## A. GENERALIDADES DEL I.S.S.S.

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social es la institución encargada por la constitución y leyes de la república de administrar el Seguro Social en El Salvador. Por ser una institución de carácter eminentemente social, cuenta con el respaldo del estado los patronos y, los trabajadores, su objetivo primordial consiste en brindar protección al trabajador contra los riesgos de enfermedad, accidentes, maternidad, invalidez, vejez y muerte.

Su campo de acción está definido en proteger al hombre que trabaja y a su familia, de los riesgos naturales y sociales que constantemente amenazan su salud, integridad física y su vida, como consecuencia su capacidad de ganancia. Para el cumplimiento de su objetivo y acatamiento de la ley de creación así como también a sus reglamentos y políticas el instituto tiene 2 sistemas de protección : régimen de salud y régimen de pensiones.

## 1. Régimen de salud.

Este régimen data a partir del 14 de Mayo de 1954 otorgando a los derecho habitantes, tres clases de beneficios:

- Prestaciones en servicio : consistentes en Consulta Externa ( Medicina General, especialidades y Odontología), Hospitalización y Servicios de Apoyos necesarios ( Laboratorios y Rayos X).
- Prestaciones en Especies: que incluye medicamentos, aparatos de prótesis y ortopedia, etc.
- Prestaciones en Dinero: que comprende subsidios por incapacidad temporal por el trabajo ocasionado por enfermedad, accidente o maternidad, auxilio de sepelio a los familiares en caso de muerte del asegurado, pensiones por muerte a causa de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

## 2. Régimen de Pensiones ( I.V.M.).<sup>1</sup>

En este régimen los asegurados tienen derecho a recibir pensiones por invalidez y vejez, toda vez a que reúna los requisitos mínimos de tiempo cotizados, el

---

<sup>1</sup> Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

monto de la pensión se determina en base a un porcentaje inicial, calculado sobre el salario base mensual.

Los beneficiarios tienen derecho, a pensión por viudez la esposa ó compañera de vida y por orfandad los hijos comprendidos hasta los 16 años o hasta los 21 años si fueran estudiantes, a falta de la viuda e hijos tienen derecho la madre mayor de 55 años de edad y el padre mayor de 60 años de edad o de cualquier edad si son inválidos.

### 3. Organización.

El planteamiento, la dirección y administración interna del Seguro Social, está orientada de acuerdo a las necesidades instituciones para su funcionamiento y operatividad, al igual que las instituciones de salud, la estructura de los mando directivos se encuentran determinados de acuerdo a lineamientos estatales, con la finalidad de constituirse en ejecutores de las políticas de salud a nivel nacional.

### 4. Financiamiento.

#### a) Financiamiento para el Régimen de Salud.

Las fuentes de financiamiento para el régimen de salud básicamente pueden clasificarse en las cotizaciones que corresponden a la cobertura

tradicional ( Industrial, comercio, servicios y algunas instituciones oficiales autónomas ) y la cobertura de los trabajadores públicos.

b) **Financiamiento al Régimen de pensiones.**

El financiamiento de este régimen procede fundamentalmente de las aportaciones de el estado, los trabajadores y los patronos, además de otros ingresos constituidos por los intereses de las reservas técnicas, multas y recargos.

**5. Prestaciones que Otorga.**

El Seguro Social consiste en brindar protección al trabajador contra los riesgos de enfermedad, accidentes, invalidez vejez y muerte para el cual otorga las prestaciones siguientes:

a) **EN SERVICIOS.**

- Consulta externa médica.
- Consulta externa odontológica.
- Exámenes de laboratorio y rayos x, etc.

b) **EN DINERO.**

- Subsidio
- Pensiones por : vejez, invalidez, viudez y orfandad.
- Riesgo profesional.
- Riesgos comunes.

- Asignaciones.
- Auxilio de sepelio.

c) EN ESPECIE.

- Medicamentos.
- Leche.
- Canastilla maternal, etc.

**B. PRESTACIONES ECONÓMICAS QUE ADMINISTRA EL DEPARTAMENTO DE BENEFICIOS.**

El departamento de beneficios tiene como finalidad administrar el otorgamiento de las prestaciones económicas (en dinero) a que los asegurados y/o beneficiarios tienen derecho de acuerdo a lo estipulado en la ley y reglamentos del I.S.S.S.

1. Estructura de Organización.

Para el cumplimiento del objetivo mencionado, el departamento cuenta con una estructura de organización que comprende cuatro dependencias principales:

- Sección trámite de subsidios.
- Sección trámite de pensiones.
- Sección de control de pensiones.
- Sección de análisis y cálculo de pensiones.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ver organigrama en Anexo A

## 2. Prestaciones Económicas.

En este departamento se otorgan las prestaciones en dinero al régimen de salud, como al de invalidez, de vejez y muerte y está representado por :

### a) Subsidios.

Que consiste en una retribución en dinero cuando el trabajador está incapacitado para el trabajo a causa de enfermedad o accidente, están constituidos por el 75 % del salario medio base que hubiera ganado el trabajador si hubiese estado laborando durante el tiempo que dure la incapacidad, hasta un límite máximo de 52 semanas.

### b) Pensiones.

#### b.1 Pensión de invalidez Profesional

Se otorga en una cuantía directamente proporcional al grado de invalidez.

#### b.2 Pensión por Invalidez Común.

Se otorga a todo asegurado que a consecuencia de toda enfermedad o accidente común está incapacitado para ganar una remuneración mayor de 33% de la que recibe un trabajador sano del mismo sexo capacidad semejante.

#### b.3 Pensión de Vejez.

Se otorga a todo asegurado que tenga una edad mínima de 60 años el hombre y 55 la mujer, y

es necesario acreditar como mínimo 750 semanas de cotizaciones ( 15 años ), la concesión de esta pensión es de por vida a cambio de que este no efectúe trabajos remunerados, caso en el cual es suspendida.

b.4 Pensión a Sobrevivientes.

Se concede cuando el causante al morir haya cumplido el requisito mínimo de cotización 750 semanas o que se encontrase gozando de pensión de invalidez común o vejez, así como también el pensamiento por incapacidad parcial a causa de riesgo profesional.

Son beneficiarios de pensiones de sobrevivientes:

- Las esposa o esposo si es inválido.
- Los hijos hasta los 16 años de edad, prorrogable a los 21 años si están estudiando y de cualquier edad si son inválidos.
- A falta de esposa o compañera de vida.
- A falta de los anteriores, los padres legítimos o adoptivos y la madre ilegítima con edades de 60 años el hombre y 55 años la mujer o de cualquier edad si son inválidos.

El área responsable de controlar la vigencia de pensiones del I.S.S.S. es la Sección de Control de Pensiones.

Que es el departamento responsable de concentrar los recursos humanos, físicos y económicos en el sentido de mantener la vigencia, revalorización y recálculo de las diferentes pensiones y asegurar el pago de las pensiones en forma mensual a todos los pensionados y/o beneficiarios a nivel nacional de El Salvador.

Los fines que persigue la sección de control de pensiones es:

- Ordenar el pago de pensiones.
- Mantener el archivo de expedientes, de pensiones otorgadas por todo riesgo y tipo.
- Establecer comunicación directa en el pensionado.
- Responder pro pagos indebidos y omisiones en el pago.
- Recepción de expedientes a nivel nacional.
- Envío de cheques, cintas y listado a bancos.

- Liquidación de planillas a auditoría y corte de cuentas.

### C. CONCEPTOS DE CONTROL.

El control es el último paso para el proceso administrativo que se encuentra íntimamente relacionado con las demás fases, constituyentes así en el proceso dinámico y continuo que facilita a la organización el funcionamiento adecuado y eficiente para la consecución de los objetivos trazados.

Puede entonces definirse el control, como el proceso a través del cual se va midiendo el desarrollo de un plan que confrontando con los resultados esperados permite conocer y analizar las desviaciones o diferencias, a fin de tomar las medidas correctivas que conduzcan a el logro de los objetivos.

Para que un sistema de control se desarrolle es necesario que exista de antemano una planeación, que sea conocida por todas las personas que dirigen la institución o empresa; que exista una organización adecuada a lo planeado para que puedan ser ejecutadas las actividades necesarias y por lo tanto que permitan su control de una manera eficiente, a fin de asegurar el logro de los objetivos.

## 1. Definición de control como sistema.

El control considerado como sistema, tiene como fundamento, velar que todas las actividades que se desarrollan en un empresa dentro del sistema total, se realicen en forma tal, que conlleven al logro de los objetivos, por lo tanto es un función indispensable que debe ser realizada de la mejor manera posible a fin de cumplir con su cometido.

### 1.1. Importancia y Necesidades.

El sistema de control es importante dentro del sistema total de la empresa, porque servirá como un medio para asegurar que la marcha global de esta, se mantenga dentro de los límites establecidos por la planificación con el objeto de lograr los resultados deseados.

Surge entonces la necesidad de que la empresa tiene que ser eficaz, para ello debe cuidar el desarrollo de todas las actividades efectuando los ajustes correspondientes, y comprobando que los recursos de la empresa sean utilizados óptimamente.

#### - Importancia.

El control es importante para establecer un adecuado sistema de información tanto en la administración pública como en la privada para

asegurarse de los procedimientos y actuaciones de jefes y funcionarios y de esta manera prever cualquier posible irregularidad.

#### 1.2. Características de un Sistema de Control.

##### - Sencillez.

Lo simple es preferible a lo complejo, ya que expresa algo sin ningún artificio o adorno lo que permite o facilita la comprensión, en cambio la complejidad crea confusión.

Además el control debe ser sencillo en relación directa a los distintos niveles jerárquicos en que se ha aplicado, es decir, que entre más se descienda en la escala jerárquica de la empresa más sencillo deberá estar elaborado, para facilitar su comprensión.

##### - Flexibilidad.

El sistema del control debe estar diseñado por servir a la empresa, presta razón a medida que esta evoluciona deberán realizarse los cambios necesarios con el objeto de adaptarlo a la estructura organizacional y que no obstaculice la marcha de las actividades, deberá adaptarse a las circunstancias que se presentes, esto implica que el sistema deberá poseer

flexibilidad para mantener el control de las operaciones de la empresa.

## 2. Proceso de Aplicación.

Para que cualquier sistema de control cumpla con su objetivo, independientemente de la función de controlar y del tipo de control específico en cuestión, existirá un proceso lógico, el cual involucra los pasos siguientes:

- Establecimiento de normas o patrones de actuación.
- Medidas de actuación.
- Comparación de las normas con las medidas de actuación.
- Corrección de desviaciones.

## 3. Clasificación del control.

Existe una gran variedad de criterios en cuanto a la clasificación del control se refiere, dependiendo del punto de vista y del necesidad que cada autor tiene de este.

### - Control Operacional.

Es aquel que se efectúa para asegurar que las tareas o actividades específicas se realicen eficientemente.

### - Control de Gestión.

Es aquel que se realiza con el fin de asegurar que los recursos obtenidos sean empleados eficientemente hacia el cumplimiento de los

objetivos de la organización.

- Control de Eficiencia o Rendimiento.

El control de la eficiencia o rendimiento, tiene por objetivo verificar si se alcanzaron las metas propuestas en tiempo oportuno y con economía de recursos, sean estos económicos, humanos y materiales.

4. Mecanismos de Control.

4.1. Observación Personal

Este método es considerado como el más sencillo para efectuar la medición de los resultados de las actividades, ya que la observación personal implica un contacto directo del dirigente que controla con las actividades y por lo tanto con el sujeto que las efectúa.

4.2. Informes Verbales.

Este consiste en que el ejecutante de la actividad relata verbalmente los resultados de la misma al dirigente responsable del área al cual pertenece, de igual manera que la observación personal implica un contacto directo.

4.3. Informes Escritos.

Este método constituye un instrumento de información más completo sobre el resultado de una operación o actividad, es un relato escrito más

exacto y detallado de lo que desea saber y es utilizado generalmente en los niveles más altos de la organización.

#### 4.4. Análisis Estadístico.

Los análisis estadísticos de los aspectos de operación de un negocio o empresa y la presentación clara en la información estadística, bien sea de naturaleza histórica o pronóstico son por supuesto importantes para el control.

### D. ASPECTOS LEGALES RELACIONADOS CON LA SECCIÓN CONTROL DE PENSIONES.

Las actividades desarrolladas por la sección control de pensiones y las secciones o unidades que se encuentran interrelacionadas a dicha sección, están siendo guiadas y orientadas por las leyes y reglamentos del I.S.S.S.

1. Ley del Seguro Social ( Art. 2 ); constituye el punto inicial para determinar los riesgos a que están expuestos los trabajadores activos y los derechos y prestaciones a los beneficiarios de una pensión y los familiares de los asegurados y de los pensionados.

2. Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social: Dentro de las leyes que están directamente relacionadas con la sección control de pensiones en este reglamento se tienen ( Art. 31 - Art. 45 ) que trata sobre prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
3. Reglamento de aplicación de los Seguros de Invalidez Vejez y Muerte : Todos los artículos que contiene este reglamento constituye la base más importante con que cuenta la sección control de pensiones, y que representa al empleado una guía de consulta fundamental para desarrollar su trabajo.
4. Reglamento de Evaluación de Incapacidad por Riesgo Profesional: Las leyes que contiene este reglamento está relacionado directamente con la comisión técnica de invalidez y relacionada con la sección control de pensiones para la consecución por derecho del asegurado por riesgo profesional.

Los aspectos legales no mencionados anteriormente y que puedan estar relacionados con las secciones afines a control de pensiones, aplican los reglamentos en los documentos o informes que directa o indirectamente son enviados a la sección de estudio.

5. Estadísticas Relativas al Seguro de Pensiones de los Beneficios por Riesgos Diferidos (Invalidez, Vejez y Muerte).

La pensión mensual de invalidez está constituida por:

- a) El 40% del salario base mensual, más
- b) El 1.25% de dicho salario por cada 50 semanas de cotizaciones que tenga el asegurado en exceso sobre las primeras 150.<sup>3</sup>

El pensionado percibe además de una asignación mensual equivalente al 20% de la pensión mínima por cada uno de sus hijos que dependen económicamente de él, menores de 16 años o inválidos de cualquier edad, que existan al momento de ser exigible la pensión, o menores de 16 años o inválidos de cualquier edad, que existan al momento de ser exigible la pensión, o menores de 21 años si se trata de estudiantes.<sup>4</sup>

La pensión de invalidez y las asignaciones por hijos, no pueden exceder en conjunto al 90% del salario base mensual.

---

<sup>3</sup> Antes del 1ro. de marzo de 1988 se concedía el 1.00% de dicho salario por cada 50 semanas de cotizaciones en exceso a las primeras 150.

<sup>4</sup> Hasta febrero de 1985 el monto de dichas asignaciones era de \$ 6.00 por cada hijo.

c) El monto límite de la pensión mensual de vejez, son los mismos para los de invalidez. Sin embargo, para tener derecho a dicha pensión se exige:

c.1) Haber cumplido 60 años de edad y 55 años la mujer. <sup>a</sup> y

c.2) Acreditar un período mínimo de cotizaciones equivalentes a 750 semanas completas.

La pensión mensual de la viuda es igual al 60% de la que percibía el causante o de la que este habría tenido derecho a percibir por invalidez o vejez a la fecha del fallecimiento.

La pensión de cada huérfano es igual al 30 % de la que percibía el causante o de la que este habría tenido derecho a percibir por invalidez o vejez a la derecha del fallecimiento.

Pero en ningún caso la suma de las pensiones de la viuda y de los hijos podrá exceder al 90 % de la que percibía el causante o de la que tendría derecho a percibir por invalidez o vejez el momento de su fallecimiento si sólo existe una de ellos, la pensión es del 40 %.

Durante el primer año de funcionamiento del régimen, solo se concedieron pensiones a los sobrevivientes de asegurados fallecidos que habían estado cubiertos por enfermedad, material y riesgos profesionales; en 1970 se otorgaron, además

---

<sup>a</sup> Hasta febrero de 1985 se exigirá haber cumplido 65 años de edad al hombre y 60 años a la mujer.

pensiones de invalidez, algunas de las cuales en ese mismo año conforme a disposiciones reglamentarias se convirtieron automáticamente en pensiones de vejez. A partir de diciembre de 1971 se inicia propiamente la concesión de pensiones por vejez, completándose así el otorgamiento de beneficios por los 3 riesgos cubiertos.

*CAPITULO II*  
*INVESTIGACIÓN DE CAMPO*

## CAPITULO II

## INVESTIGACIÓN DE CAMPO

## A. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación en general se realiza alrededor de la SeCPISSS, que es la encargada de Administrar el SCPISSS. Se debe investigar las diferentes relaciones con otras dependencias y las relaciones de comunicación actual entre pensionados y el I.S.S.S.

Los planes de muestreo posibles a realizar son:

## 1. Muestreo Aleatorio Estratificado.

Si es posible de dividir a un universo en clases o estratos donde cada uno de los estratos sea más homogéneo que el universo como un todo, entonces se puede usar una muestra estratificada para hacer los estimados deseados, donde estos estimados han de ser más precisos que los que se obtengan a través de muestreo aleatorio simple.

## 2. Muestreo por Conglomerados.

Cuando se extraen muestras de universos humanos o comerciales, muchas veces es imposible o extremadamente costosos obtener una lista completa de todos los elementos de la población. Una muestra por conglomerados se define como una muestra donde los grupos o

conglomerados de elementos individuales, se definen como unidades muestrales.

Para el caso del muestreo a utilizar hacia los pensionados se optó por realizar un muestreo por conglomerados donde los grupos estarán comprendidos por:

a) Régimen de salud ( Invalidez Profesional y muerte Profesional ).

Pensionados por incapacidad permanente para el año 2003

Pensionados por viudez por el año 2003.

b) Régimen del I.V.M.

Pensionados por invalidez.

Pensionados por Vejez.

Pensionados por Muerte.

Viudez.

Orfandad.

Progenitores.

## B. ANÁLISIS DEL UNIVERSO.

El universo de personas a estudiar estaría constituido por:

1. Pensionado por Incapacidad Permanente.

Un asegurado cuando así lo dictaminen los médicos del

Instituto o cuando después de haber recibido las prestaciones médicas pertinentes por un tiempo máximo de cincuenta y dos semanas aún permanezca con un disminución en su capacidad de trabajo.

Para el año 2003 serán aproximadamente 3,307 pensionados ( Ver anexo B-2 ).

2. Viudez.

La viudez generada por riesgos profesionales será aproximadamente para el año 2003 de 4,437 ( Ver anexo B-3 ).

3. Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

Para el año 2003 los pensionados por riesgos comunes serán:

-	Invalidez	2,207	Ver anexo B-4.
-	Vejez	34,781	Ver anexo B-5.
-	Muerte.		
-	Viudez	8,025	Ver anexo B-6.
-	Orfandad	24,447	Ver anexo B-7.
-	Progenitores	1,078	Ver anexo B-8.

### C. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO.

#### 1. Muestra de la Investigación

La fórmula a utilizar es :

$$n = \frac{\left( \frac{(zq)^2}{e^2} \right)}{\left( \left( 1 + \frac{1}{N} \right) + \left( \frac{(zq)^2}{e^2} - 1 \right) \right)}$$

De donde :

- n = Número de elementos de la muestra.
- N = Número de elementos del Universo o marco muestral.
- p = Probabilidad de éxito ( en % )
- q = Desviación estándar ( en una curva normal d = 65%, 2d = 95%, 3d = 99% ).
- e = Máximo error permisible (en %).

Cálculo de n:

Datos:

N=78,282 ; d=3 ; e=10% ; p=70% ; q=30%

$$n = \frac{\left( \frac{(0.7+0.3+3^2)}{(0.1^2)} \right)}{\left( \left( 1 + \frac{1}{78282} \right) + \left( \frac{(0.7+0.3+3^2)}{(0.1^2)} - 1 \right) \right)}$$

$$n = \frac{189}{\left(1 + \frac{1}{78282}\right) * 188}$$

$$n = \left(\frac{189}{1002}\right) * (188.6228) \approx 189 \text{ pensionados}$$

Para totalizar el universo o marco muestral ( 189 pensionados) se han sumado las pensiones por regímenes de las Zonas : Central, Occidental y Oriental ( Ver distribución cuadro #1 ) y se aplicará los 189 encuestas de acuerdo a las 3 zonas de El Salvador.

## CUADRO #1

Distribución de pensionados del I.S.S.S. a encuestar por zonas regionales.

Pensiones	% de Pensionados	Cantidad de pensionados a encuestar	Central	Occidental	Oriental
a) Riesgos profesionales			82%	12%	6%
Incapacidad Permanente	4	8	6	1	1
Viudez	6	11	9	1	1
b) I.V.M.					
Invalidez	3	6	4	1	1
Vejez	44	83	68	10	5
Muerte					
Viudez	10	18	15	2	1
Orfandad	31	59	48	7	4
Progenitores	2	4	2	1	1
Total	100	189	152	23	14

FUENTE : ANUARIO ESTADISTICO DEL I.S.S.S. MOVIMIENTOS DE PENSIONADOS ( 1991 - 1993 ).

## D. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS.

### 1. Investigación primaria.

#### a) Encuestas

La aplicación de esta técnica consistió en recopilar información a través de los cuestionarios orientados a :

- Jefe de la Sección Control de Pensiones, Ver anexo C-3.
- Empleados de la Sección de Control de Pensiones, Ver anexo C-2.
- Pensionados del I.S.S.S., ver anexo C-1.
- Archivista de la Sección, ver anexo c-4.

#### b) Observación directa.

Este método fue utilizado para reforzar la investigación primaria, debido a que se debió confirmar la veracidad de la información proporcionada por las personas encuestadas.

### 2. Investigación Secundaria.

La recopilación de información secundaria fue obtenida de documentos tales como:

- Anuario Estadístico de 1992 del I.S.S.S.

## E. TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Una vez recopilada la información de los diferentes elementos que componen el sistema, se procedió a tabular la información obtenida en los cuestionarios utilizando cuadros de tabulación y conteo, a fin de facilitar la presentación de los datos.

El análisis de la información recopilada es realizada en el capítulo III, Situación Actual.

*CAPITULO III*  
*SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA*  
*DE CONTROL DE PENSIONES*

## CAPITULO III

## SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES

## A. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN.

Los principales fines que persigue la sección de control de pensiones son:

- Ordenamiento de pago.
- Mantener vigente las pensiones.
- Archivo de expedientes.

Es por ello que el análisis de la situación actual girará alrededor de la administración adecuada de los recursos.

La metodología utilizada en el análisis de la situación actual se efectuó utilizando:

- 1) Proceso administrativo.
- 2) Análisis y diseño Sistemas Información actual.

- 1) Proceso administrativo: Visualiza la administración adecuada de los recursos básicos, como los son el recurso humano, insumos utilizados, métodos aplicados y otros. El análisis se hará retomando las cuatro fases del proceso administrativo que son:

a) Fase de planeación: Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos además, permiten:

a.1) Que la organización consiga y dedique los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos.

a.2) Que los miembros realicen las actividades acordes a los objetivos y procedimientos escogidos.

a.3) El progreso en la obtención de los objetivos sea vigilado y medido para imponer medidas correctivos en caso de ser insatisfactorio.

b) Fase de Organización.

Se refiere al diseño y desarrollo de la organización que ayude a alcanzar las metas propuestas.

c) Fase de dirección.

Se refiere en hacer que los miembros de la organización actúen en modo que contribuyan al logro de los objetivos.

d) Fase de control.

Se refiere a cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas.

## 2. Análisis y diseño de Sistemas de Información Actual.

La importancia de una administración adecuada, actualmente, debe de reconocer, a la información como el elemento decisivo, que en un momento dado, determine el éxito o fracaso de un determinado sistema.

Para el actual SCPISSS, es necesario analizar la importancia de la información y el tipo de sistema de información que está utilizando.

## B. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

### 1. Proceso Administrativo. Criterios de Análisis.

#### a) Fase 1: Planeación.

a.1) Metas: Dirección fundamental de una organización : su finalidad, misión y objetivos.

a.2) Eficiencia: Capacidad de minimizar el uso de los recursos para alcanzar los objetivos de la organización " hacer bien las cosas".

a.3) Eficacia ( efectividad del servicio ): Es la capacidad del sistema de determinar los objetivos apropiados " hacer las cosas correctas".

- b) Fase 2: Organización:
- b.1) Especialización del trabajo: División del trabajo en áreas estandarizadas y simplificadas.
  - b.2) Tamaño de la unidad de trabajo: Indica el número de empleados que hay en un grupo de trabajo.
  - b.3) Tecnología utilizada: Métodos con que el SCPISSS ofrece a los pensionados.
  - b.4) Canales de comunicación Externos: Medios de comunicación utilizado entre SCPISSS y pensionados.
  - b.5) Integración: Grado en que los empleados de varios departamentos trabajan en forma unitaria ( integración adecuada de las unidades de la organización ).
  - b.6) Coordinación: Es el proceso de integrar los objetivos y unidades independientes ( departamentos o áreas funcionales ) de una organización, a fin de conservar eficientemente las metas organizacionales.

b.7) Transferencias:

- Se utilizan para dar a las personas experiencias más amplias del trabajo como parte de su desarrollo y para llenar las vacantes a medida que se producen.
- Se utilizan para mantener abiertos los peldaños de la promoción y para que los individuos no pierdan su interés por el trabajo.

c) Fase 3 : Organización.

- c.1) Motivación: Factores que causan, canalizan y sostienen el comportamiento de un individuo.
- c.2) Desempeño: Cantidad y calidad del trabajo realizado por un individuo, grupo u organización.

d) Fase 4 : Control.

- d.1) Establecimiento estándares y métodos para medir rendimiento: Incluye criterios y mediciones de cualquier cosa.
- d.2) Medición del rendimiento: Proceso constante y repetitivo dependiendo su frecuencia del tipo de actividad que se mida.

- d.3) Comparación del rendimiento con los estándares y comparar los resultados medidos con las metas o criterios determinados con anterioridad.
- d.4) Aplicación de medidas Correctivas: Medidas correctivas. Las medidas correctivas pueden requerir un cambio en una o varias actividades de las operaciones de la organización o bien un cambio en las normas originalmente establecidas.

C. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES DEL I.S.S.S.

La situación actual se presenta en dos partes, la situación actual interna de la SECPISSS, y la situación externa a la sección.

La situación actual se encuentra constituida, por las tres principales áreas de control de pensiones que son:

- Ordenar el pago.
- Vigencias de las pensiones.
- Archivo de expedientes.
- Comunicación.

La situación externa a la SECPISSS, se encuentra formada por las situaciones actuales entre las dependencias del I.S.S.S., que se relacionan con la sección, y la comunicación que existe entre la sección y los pensionados y/o beneficiarios del I.S.S.S.

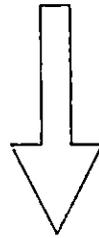
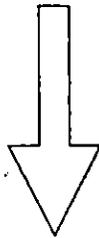
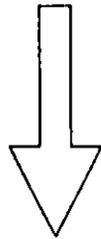
Esta subdivisión a la presentación de la situación actual del SCPISSS se puede apreciar mejor en el siguiente esquema:

**AREA CONTROL:**

**ORDENAR EL PAGO  
VIGENCIA DE LAS PENSIONES  
ARCHIVO DE EXPEDIENTES  
COMUNICACION (SISTEMA DE  
INFORM. ACTUAL)**

**OTRAS DEPENDENCIAS DEL  
ISSS**

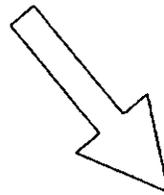
**PENSIONADOS**



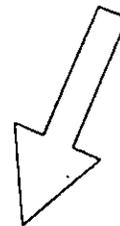
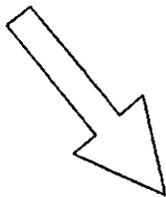
**SITUACION ACTUAL DE LA RELACION CON  
OTRAS DEPENDENCIAS**

**SITUACION ACTUAL DE LA COMUNICACION  
CON PENSIONADOS**

**SITUACION ACTUAL INTERNA  
A LA SECCION CONTROL  
DE PENSIONES**



**SITUACION ACTUAL EXTERNA A LA SECCION DE CONTROL**



**DIAGNOSTICO SISTEMA DE CONTROL DE  
PENSIONES**

1. Situación Actual interna del sistema de control de pensiones del I.S.S.S.

a) SITUACIÓN ACTUAL ORDENAMIENTO DEL PAGO

a.1) METAS:

Actualmente en la SECPISSS la jefatura lleva a cabo una planeación las metas principales:

- El presupuesto anual para el pago de las pensiones.
- El pago de las pensiones en forma puntual.

Al analizar estas metas, se observa que:

- Las normas para desarrollar el trabajo.
- Los recursos humanos y físicos a utilizar en el año .
- Los métodos de trabajo a desarrollar.

Quedan prácticamente en segundo plano. Además el actual SCPISSS, no está diseñado para garantizar el pago de las pensiones.

a.2) EFICACIA.

Se puede observar que la jefatura de la SeCPISSS ha recibido capacitación para desarrollar el trabajo por arte del desarrollo recursos humanos, a través del departamento de beneficios.

Sin embargo los subordinados no recibieron la capacitación adecuada y sus actividades las ha conocido por:

Ellos mismos 60% de los empleados  
 Otros cursos ajenos 40% de los empleados.  
 Control de pensiones 14% de los empleados.

El recurso más común que utilizan para desarrollar el trabajo, tanto jefe como los subordinados es:

Leyes y reglamentos del I.S.S.S.	67%	de	los
			empleados.
Listado de planillas	60%	de	los
			empleados.
Contómetros y calculadoras	60%	de	los
			empleados.

Esto hace suponer que actualmente el SEPISSS no es eficaz, porque la mayoría de los procesos claves son realizados por los subordinados de mayor experiencia y conocimiento en las Leyes y Reglamentos del I.S.S.S., lo cual hace difícil la supervisión de las labores. Esto se verifica a través de la opinión de la jefatura de la actual SeCPISSS, donde se observa que el criterio utilizado para distribuir el trabajo es de acuerdo a la experiencia del trabajador.

Otro aspecto que dificulta la eficiencia a juicio de la jefatura y subordinados son las leyes y reglamentos del I.S.S.S., lo que provoca:

- Descontento generalizado por parte de los pensionados en el valor de los pensionados otorgadas 60%
- Excesivo número de requisitos 40%
- Inconformidad del reporte de inspección 27%
- Inconformidad Dictamen Comisión Técnicas de Invalidez 20%.

En la actualidad del área de ordenamiento del pago, contribuye a que se tenga una cantidad de ¢ 555,324 de pagos indebidos.

#### a.3) ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO.

En la sección se ha generado a través de los años una especialización del trabajo, principalmente a que el actual sistema que se utiliza es ejecutado por personal que tiene experiencia en el campo de las pensiones. Las principales áreas que se han desarrollado son:

- Pago de las pensiones.
- Vigencia de las pensiones otorgadas.
- Archivo de expedientes.
- Servicios de ventanillas
- Servicios Auxiliares.

Esto ha generado que muchos de los empleados se muestran indiferentes a las actividades que realizan, teniendo un efecto directo en el actual servicio que ofrece y problemas como:

- Análisis de casos sobre pensionados en forma mecánica.
- Servicio Inefectivo y lento a pensionados.
- Ociosidad por arte de los empleados.

a.4) TAMAÑO DE LA UNIDAD DE TRABAJO.

Actualmente la sección, para el desarrollo de sus actividades en el ordenamiento del pago ; cuenta con 3 empleados encargados de terminales dedicados a la actualización y captación de información de pensiones nuevas, existe además un empleado que revisa y compara lo listados de planillas que emiten estos, contra los emitidos por informática; detectándose aun errores de captación y actualización de pensiones otorgadas.

a.5) TECNOLOGÍA UTILIZADA.

Los diferentes métodos de trabajo que utiliza la SECPISSS para el desarrollo de las diferentes tareas efectuadas en el otorgamiento del pago, son tres terminales para realizar planillas preliminares y consolidadas en el pago de pensiones.

a.6) INTEGRACIÓN

La integración en el área de ordenamiento del pago, a cargo de subordinados y jefe de sección es adecuado, de acuerdo a las necesarias existentes.

a.7) COORDINACION

A juicio del jefe de la Sección y sus subordinados en un 100 % estarían de acuerdo en laborar en grupos de trabajo con otras dependencias para el pago de las pensiones es necesario que se coordinan:

- Departamento de Informática.
- Departamento de tesorería.
- Sección control pensiones.

a.8) MOTIVACIÓN.

La opinión de los subordinados de los últimos incentivos que han recibido de parte de la jefatura son:

- Escalafón: Aumento anual a todos los empleados del I.S.S.S. de un 5 % del salario mensual.

Además la demanda de trabajo por parte de los pensionados y el respeto mutuo entre los compañeros son los factores de motivación que existen en la sección.

a.9) DESEMPEÑO.

El desempeño de los empleados en el área de ordenamiento del pago no es eficiente ya que permite errores en la captación y actualización de datos de pensionados en la Sección de control de pensiones.

a.10) ESTANDARES Y MÉTODOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO.

Para controlar que las metas se ejecuten de acuerdo a lo planeado la jefatura de la SeCPISSS utiliza los criterios.

- Volumen de expedientes procesados por tipo de pensión.
- Por la demanda de pensiones otorgadas y procesadas mensualmente .

Para ello los subordinados pasan a la jefatura el siguiente material de apoyo :

- |   |                                 |     |
|---|---------------------------------|-----|
| - | Número de expedientes resueltos | 67% |
| - | Informes escritos               | 60% |
| - | Informes verbales               | 40% |

a.11) APLICACIÓN MEDIDAS CORRECTIVAS.

Las medidas correctivas en el ordenamiento del pago va enfocado a la corrección de errores en las planillas preliminares y no en la mejora de los métodos de trabajo.

b. SITUACIÓN ACTUAL VIGENCIA DE PENSIONES.

b.1) METAS.

En la sección control de pensiones no existe una planeación adecuada para darle vigencia a las pensiones.

El actual sistema de control de pensiones (SCPISSS), no está diseñado para determinar metas a

cumplir, en el área de vigencia, ya que las actualizaciones no son efectuadas, en tiempo oportuno al pensionado; para realizar los cobros respectivos de sus pensiones.

b.2) EFICACIA.

Los aspectos que dificulta la efectividad de la SeCPISSS es :

- Excesivo número de requisitos 40%.
- Inconformidad del reporte de inspección. 27%
- Inconformidad dictamen Comisión Técnica de invalidez 20%.

Aspectos que en gran medida dificultan el funcionamiento adecuado del área de vigencia.

Otros problemas observados, por lo cual no es eficaz el sistema de control utilizado en el área de vigencia.

- Inexistencia de una conversión automática en el tipo de pensión ya sea de las pensiones del Régimen de Salud y del Régimen I.V.M.
- Inexistencia de pensión en campo social y legal, adecuada a pensionados y/o beneficiario del Régimen de Salud y del Régimen I.V.M.
- Excesiva lentitud en la reanudación de pensiones.

- Suspensiones de pagos a pensionados del Régimen de salud y del Régimen del I.V.M. al no recibir los dictámenes de la comisión Técnica de invalidez y del departamento de Inspección en forma oportuna.
- La carga de trabajo de los diferentes empleados no ha sido debidamente planeada, lo que ocasiona la distribución del trabajo excesivo a ciertas personas causando que la cantidad calidad y rapidez de las actividades efectivas no se ejecutan adecuadamente.

### b.3) EFICIENCIA.

Para ejecutar los procesos correctos, se necesita optimizar los recursos.

Sin embargo para el caso de la SECPISSS, tanto la jefatura como los subordinados opinan que es necesario aumentar los diferentes recursos operativos para mejorar la calidad del trabajo. Los recursos mas importantes a aumentar son:

- Capacitación y becas 60%
- Ampliación áreas de trabajo 47%
- Mobiliario y equipo 40%

La eficiencia del servicio del control de pensiones, para el área de vigencia se verá aumentado al tener sucursales en las diferentes



zonas del país, la jefatura y los subordinados estarían de acuerdo a:

- Descentralizar el servicio 87% ya que mejoraría el control sobre: Vigencia de pensiones y control del pago.

#### b.4) ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO.

La especialización del trabajo se ha generado a través de los años de experiencia principalmente en el área de vigencia que solamente una persona es la más experimentada siendo la que toma las decisiones para actualizaciones o vigencias, los otros empleados en esta área no son los idóneos para tomar alguna decisión.

#### b.5) TECNOLOGÍA UTILIZADA.

En el área de vigencia de pensiones los métodos de trabajo utilizados para el desarrollo de las diferentes actividades son efectuados:

Manual 80%

Mecánico 20%

Esto ocasiona que el servicio que brinda el I.S.S.S. a los pensionados sea obsoleto, lento y engorroso, provocando que exista la posibilidad de cometer errores.

Para ejecutar las diferentes actividades que se desarrollan en la sección, la jefatura asegura

que utilizan los siguientes manuales :

- Manuales de procedimientos
- Manuales de organización.

En el caso de los subordinados ellos aseguran que utilizan los siguientes manuales:

- Manuales de procedimientos 40%
- Manuales de puestos 27%
- Manuales de organización 27%

Se observó que realmente no utilizan los manuales de procedimiento y que todas las actividades son guiadas por empleados que tienen mas tiempo y mayor experiencia en la sección, además se ha verificado :

- No existe apoyo técnico para la mejora de métodos.
- La sección posee métodos de trabajo estandarizados no bien definidos y que se ignora la manera en que fueron elaborados.

#### b.6) CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNO.

- La sección control de pensiones no ha previsto establecer una metodología de programas periódicos de visitas de pensionados y beneficiarios próximos a extinguir, el período establecido de las pensiones y actualizar los requisitos exigidos para mantener vigentes las

pensiones otorgadas.

- Los canales de comunicación de las dependencias del I.S.S.S. relacionadas a la sección control es a través de vía telefónica, informes listado de pensionados y computadoras en el caso específico del departamento de informática. La rapidez de la interacción del flujo de información entre las dependencias es demasiado burocrático y tardío, ocasionando que no se cancelen pensiones por no darle la vigencia oportuna a los diferentes pensionados y/o beneficiarios.

#### b.7) INTEGRACIÓN.

Actualmente la SeCPISSS y las diferentes dependencias que la relacionan, trabajan de manera individual de acuerdo a las metas y objetivos planeados por cada departamento o sección. Esto ocasiona que para el logro de las metas planeadas no exista una integración de tal manera que no haya retraso en las diferentes actividades que se ejecutan en la sección, en beneficio del pensionado.

**b.8) COORDINACION.**

- El problema que afronta la sección de control, es la falta de coordinación de los diferentes departamentos o secciones claves que integran el sistema de pensiones, al no trabajar en grupos multidisciplinarios de tal manera que los diferentes casos de pensionados se agilizen con tiempo y calidad a trabajar con parámetros idóneos.
- Se detectó que para mantener la vigencia de pensiones otorgadas, las dependencias que deben trabajar de manera coordinada a la sección control es el departamento de inspección, comisión técnica y departamento de informática situación que actualmente no se desarrolla.

**b.9) TRANSFERENCIAS.**

El personal que labora en la sección control, es transferido a cualquier puesto de trabajo de acuerdo a la necesidad de empleados causado por incapacidades, lo que ocasiona que estos puestos no sean cubiertos por el personal idóneo para el desempeño de las labores y por ende el control no es efectuado adecuadamente.

**b.10) MOTIVACIÓN.**

- Los empleados en el área de vigencia muy pocas veces ha sido motivado por la jefatura de la sección, observando únicamente la demanda de trabajo y respeto mutuo entre los compañeros. Sin embargo factores tales como: reconocimiento público, horas de descanso compensatorio y órdenes de mando para empleados con mayor experiencia no se consideran para forzar una actividad de colaboración hacia las metas de la sección.
- El 60% de los empleados de las sección ha sido motivado económicamente al aumentar el grado de escalafón.

**b.11) DESEMPEÑO.**

- El desempeño individual de cada trabajador no es evaluado, debido a que la jefatura de la sección solamente observa el volumen de trabajo procesado y la aplicación de las leyes y reglamentos del I.S.S.S. de forma correcta.
- No existen mecanismos para evaluar: el número de errores cometidos en el trabajo realizado, la dedicación o interés al trabajo y la calidad con que se ejecuta el trabajo. Esto ocasiona que muchas de las actividades se

ejecutan con variedad de errores los cuales influyen en alcanzar las metas propuestas.

b.12) ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES Y MÉTODOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO.

- Actualmente en la SeCPISSS, los métodos utilizados para medir los resultados es a través de informes proporcionados a la Sección. Sin embargo no se visualiza con objetividad el control de la vigencia de las pensiones.
- No se han establecido estandares y métodos para verificar la vigencia de pensiones.
- No existen un mecanismo de control que asegure la sobrevivencia de pensionados o beneficiarios.
- Inexistencia de mecanismo de control que garantice que el monto por pensión sean recibidas por el pensionado cuando existen personas autorizadas de cobro.

c. SITUACIÓN ACTUAL. ARCHIVO DE EXPEDIENTES.

c.1) METAS.

En la sección control no se realiza una eficiente planeación en las actividades del archivo de expedientes, debido a que no se considera de importancia la vigilancia de los archivos además no

existen políticas en el manejo y control del archivo.

c.2) EFICACIA

La efectividad del servicio en el archivo de expedientes disminuye, al concentrarse el control de todos las pensiones del país en las oficinas centrales, debido a que todos los expedientes a nivel nacional son almacenados y manejados en la sección provocando : mal manejo, deterioro y pérdidas de expedientes.

c.3) ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO.

Los empleados que se encuentran a cargo del archivo de expedientes en la sección de control de pensiones no son las idóneas en lo puesto, debido a que desconocen de técnicas de archivo lo que ocasiona el desorden y mal manejo de expedientes.

c.4) TAMAÑO DE LA UNIDAD DE TRABAJO.

En el área de archivo de expedientes, se observó que existe un encargado y un auxiliar que son los que vigilan y manejan todos los expedientes a nivel nacional, pero se observó que los empleados de la Sección en otras áreas extraen expedientes sin ningún tipo de control provocando expedientes mal ubicados, expedientes en escritorios, préstamos de expedientes a dependencias sin ningún control de

salida.

c.5) TECNOLOGÍA UTILIZADA.

- La ausencia de mejora de los métodos en el archivo de expedientes, se debe a que existe un apoyo técnico limitado por arte del departamento de desarrollo Institucional.
- Los métodos de trabajo y equipo utilizados para almacenar la información de los archivos, es obsoleta ya que carece de lineamientos específicos para la clasificación, depuración y búsqueda instantánea de expedientes.

c.6) INTEGRACIÓN.

No existe una integración adecuada de los empleados en el área de archivo, regularmente se observa, que otras personas no responsables del archivo buscan expedientes.

c.7) COORDINACION

Parte de la gran responsabilidad del extravío de expedientes se debe a que personal de otras dependencias utilizan expedientes de pensionados, sin solicitarlos adecuadamente.

c.8) TRANSFERENCIAS.

Se han observado que los empleados a cargo del manejo del archivo de expedientes, no han sido transferidos a otros cargos de trabajo, por lo que han perdido el interés por el trabajo desempeñado.

c.9) MOTIVACIÓN

No existen incentivos de motivación a los empleados del archivo de expedientes.

c.10) DESEMPEÑO.

La calidad y cantidad de trabajo que conlleva un verdadero archivo de expedientes no es el adecuado ya que existen una gran cantidad de pérdida de estos.

c.11) ESTANDARES Y MÉTODOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO.

- No se han establecido estándares y métodos para verificar con eficiencia el manejo y extravío de expedientes.
- Inexistencia de mecanismos de control para efectuar inventario del archivo de expedientes y determinar salidas de expedientes de la sección, extravíos, expedientes pasivos o activos.

c.12) APLICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS.

A pesar de conocer la inexistencia de : métodos adecuados en el archivo de expedientes, inventario de expedientes, control eficiente de entradas y salidas, no se toman verdaderas medidas correctivas para minimizar los problemas en el archivo.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL EXTERNA A LA SECCIÓN CONTROL DE PENSIONES.

### a) Situación Actual de la relación con otras dependencias.

#### a.1) METAS.

- La SeCPISSS, no ha previsto la planeación de objetivos o metas con otros departamentos que brindan su apoyo técnico, existiendo demasiada burocracia en el manejo de información por parte de estas secciones o departamentos; afectando directamente al pensionado, debido a que la sección control es la unidad central para controlar las pensiones.
- Los departamentos o secciones afines a las sección y que se interrelacionan diariamente con la sección son : informática trámite de pensiones, comisión técnica de invalidez, inspección. La jefatura no ha planeado metas que garanticen la estrecha comunicación con estas dependencias.

#### a.2) EFICIENCIA.

Las dependencias que se interrelacionan con la sección control no son eficientes, para el control adecuado de pensiones debido a:

- La sección de trámite de pensiones en las sucursales, no poseen un programa de capacitación para los empleados, los empleados

de las sucursales son enviados a la unidad central de trámite para que obtengan una breve asesoría de su labor a desarrollar.

- Los dictámenes de reevaluaciones desarrolladas, por la comisión técnica, no son enviadas en el tiempo estipulado, a la sección control de pensiones para el respectivo pago.
- No existe una programación de inspecciones a viudas anualmente, de acuerdo a las leyes y reglamentos lo cual ha sido verificado en las encuestas realizadas a viudas o compañeras de vida.
- Las órdenes de inspección no son ejecutadas y enviadas a la sección oportunamente.
- No existe inspección para investigar la comprobación de calidad de estudiante y estado civil.
- Ineficiente labor de informática y los digitadores de planillas en la sección control, en la información que accesan a la base de datos, permiten que un encargado revise diario y mensualmente un gran número de listados.

- No existe un mecanismo de control que asegure la sobrevivencia del pensionado o beneficiario.

a.3) CANALES DE COMUNICACIONES EXTERNO CON DEPENDENCIAS.

Los canales utilizados por la sección y otras dependencias permiten :

- Inconformidad del pensionado por el servicio de ventanillas en trámite de pensiones.
- Comisión técnica de invalidez tiene una comunicación ineficiente con la sección control, debido a que los dictámenes de asegurados inválidos no son enviados a la sección.
- El canal de comunicación existente del departamento de inspección sean ejecutadas y enviadas en el momento oportuno a la sección.
- La interacción de informática con el sistema operativo es demasiado lenta, no le permite a los procesadores de planillas tener acceso inmediato a la base de datos habiendo tiempo ocioso para los digitadores de la sección control.

#### a.4) COORDINACION

Los departamento y secciones interrelacionados con la sección control que brindan su apoyo técnico, se ha determinado que no integran los objetivos y unidades independientes, a fin de alcanzar o desarrollar un control eficiente en las pensiones otorgadas. Debido a que estas unidades son consultadas dependiendo de la necesidad que tenga la sección control.

La sección control de pensiones esta interrelacionada con los departamentos a continuación señalados, para suministrarle la información necesaria para verificar la eficiencia de los controles existentes en las pensiones otorgadas por el I.S.S.S., teniendo la relación determinado. Ver cuadro No. 2.

## CUADRO No 2

Cuadro de coordinación de la sección control con otras dependencias.

SECCIÓN O DEPARTAMENTO	RELACIÓN
1) Trámite de pensiones	Apoyo
2) Informática.	Apoyo
3) Relaciones públicas.	Apoyo
4) Tesorería y finanzas	Apoyo y Demanda.
5) Corte de cuentas	Apoyo y Demanda.
6) Auditoría interna	Apoyo y Demanda.
7) Inspección	Apoyo
8) Comisión técnica de invalidez	Apoyo
9) Dirección general	Apoyo
10) Estadística	Apoyo y Demanda.
11) Pagaduría de sueldos.	Demanda.

b) SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNICACION CON LOS PENSIONADOS.

Para el análisis de la situación actual de la comunicación con los pensionados se orientó utilizando el criterio siguiente:

b.1) CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNO CON PENSIONADOS.

- La situación actual de comunicación entre I.S.S.S.- pensionados, no es el adecuado, según encuestas hechos a los pensionados, se determinó que estos encuentra el servicio :

	%Central	%Oriental	%Occidental
Excelente	12	0	0
Bueno	46	4	2.5
Regular	12	1	2.5

- Centralización del sistema de centro de pensiones. Los pensionados desean sucursales en las zonas regionales, debido a que existen traslados innecesarios y agotadores, ocasionandoles pérdida de tiempo y dinero, en venir a las oficinas centrales, más que en su mayoría son pensionados de estratos sociales bajos y medianos.

- Aceptación por el servicio actual: El pensionado no se encuentra muy satisfecho por el actual sistema, causas que motivan a esta opinión es de varios tipos de problemas como son:

- Pérdida de expedientes.
- Devolución por pensiones mal calculadas.
- Excesivos requisitos.
- No aparecen en planillas de los bancos sin motivo alguno.
- Seguimiento equivocado de las pensiones.
- Disminución de las cuotas sin motivo alguno.

Al conocer estos tipos de problemas que afecta al pensionado se determina que la organización en el servicio actual es ejecutado sin preveer antes estos tipo de problemas que afectan en alguna manera al pensionado.

- Mecanismos para el cobro de pensión.

Actualmente el pensionado está condicionado a la disponibilidad de comunicación que ofrece el sistema de control de pensión con los bancos, sin contar con la opinión del pensionado, ocasionando que no exista una comunicación mutua entre pensionado-I.S.S.S.

- Persona autorizada para cobro de pensión no es supervisado muchas veces el pensionado no cobra su pensión personalmente, por lo que autoriza a otra persona y este no entrega la pensión ocasionando una pérdida de dinero para él, por no tener una supervisión de campo para inspeccionar este tipo de situaciones.
- Comunicación entre pensionados con otras dependencias. Actualmente las evaluaciones que hace la comisión técnica de invalidez, inspección y trámite de pensión, son resultados sin un aviso previo de comunicación para el pensionado, por lo que existe inconformidad en la evaluación, ocasionando que la comunicación sea deficiente del pensionado-control de pensiones y otras dependencias.

*CAPITULO IV*  
*DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE*  
*CONTROL DE PENSIONES DEL*  
*I.S.S.S.*

## CAPITULO IV

## DIAGNOSTICO DEL SISTEMA CONTROL PENSIONES DEL I.S.S.S.

## A) DIAGNOSTICO DEL SISTEMA CONTROL DE PENSIONES DEL I.S.S.S.

Para presentar el diagnóstico de la sección control de pensiones, se desarrolla de acuerdo a las áreas: ordenamiento del pago, vigencia de pensiones, archivo de expediente, comunicación. Retomando los criterios de las fases del proceso administrativo, analizado en la situación actual.

## 1. DIAGNOSTICO. ORDENAMIENTO DEL PAGO

## a) METAS.

- La planeación del presupuesto anual, para el pago de los pensionados, se ejecuta en base a los gasto efectuados del año anterior y no en base al crecimiento proyectado de pensionados.

## b) EFICACIA.

- El período de tiempo que consume la elaboración de la planilla consolidada es de 18 días aproximadamente, absolviendo demasiado tiempo en el actual sistema de control.

- En las sucursales administrativas del I.S.S.S., los expedientes se validan antes del primer pago, consumiendo un tiempo aproximado de 7 días hábiles. Esto provoca que muchas pensiones queden fuera de la planilla mensual consolidada por enviarse en forma tardía a la sección control de pensiones en la central del I.S.S.S.
- Actualmente la sección control de pensiones, no ejecuta los controles eficazmente, debido a que permite pagos indebidos, que del total acumulado para 1993 asciende a \$555,324.00 correspondiente a 213 pensionados; de estos, existen pensionados que tienen pensiones extinguidas, no pudiendo recuperar el monto otorgado.
- El control de calidad sobre la información del pensionado se hace en forma manual permitiendo una gran cantidad de errores.

c) ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO.

No todos los empleados conocen la operatividad del procesamiento de planillas, verificación de errores en planillas preliminares, debido a que no hay rotación en los puestos de trabajo.

d) TAMAÑO DE LA UNIDAD DE TRABAJO.

Para el ordenamiento del pago existen 8 empleados, de los cuales 3 son encargados de procesar planillas y debido a los errores que generan en la captación y actualización de la base de datos existe una persona para

revisar diariamente las planillas preliminares.

e) TECNOLOGÍA UTILIZADA.

Este es el único proceso que cuenta con procedimientos mecánicos, manejados por computadoras.

f) COORDINACION.

Existe mucha burocracia entre las dependencias, lo que provoca lentitud en la movilización de documentos, para el ordenamiento del pago.

g) MOTIVACIÓN.

No existen incentivos de motivación a los empleados en el área de ordenar el pago.

h) DESEMPEÑO.

El desempeño de los empleados de esta área, no es el óptimo debido a la frecuente cantidad de errores en la captación y actualización de datos.

i) ESTANDARES Y MÉTODOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO.

No existe un control de calidad sobre el trabajo elaborado en el ordenamiento del pago.

j) APLICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS.

Las medidas correctivas se efectúan, en la corrección de errores y no en la mejora de métodos.

## 2. DIAGNOSTICO. VIGENCIA DE LAS PENSIONES.

### a) METAS.

No existe una planeación adecuada para mantener vigentes las pensiones.

### b) EFICACIA.

- La vigencia de las pensiones no es efectiva, ya que gran parte de los pagos indebidos, se generan por no existir métodos de trabajo estandarizados. La toma de decisiones son basadas en la experiencia del empleado.
- La conversión de un tipo de pensión a otra, es realizada manualmente en un periodo de 3 a 4 meses.
- El cumplimiento de las leyes y reglamentos del I.S.S.S., en el campo legal y social no es efectivo, ya que mantiene pensiones vencidas aún vigentes.

### c) EFICIENCIA.

El recurso humano utilizado en la vigencia de las pensiones es de 7 personas, de las cuales sólo existe una persona, que toma las decisiones en la actualización de pensiones, debido a la experiencia adquirida.

### d) ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO.

Las actividades claves de control son desempeñadas por empleados que conocen bien los procedimientos ( 3 personas) minimizando el tiempo de respuesta.

## e) TECNOLOGÍA UTILIZADA.

- Los diferentes métodos de trabajo para la vigencia se realiza: Manualmente (80%) y mecánico (20%).
- Espacios de trabajo saturados, provocando fatiga .
- No hay manuales de función y procedimiento en los puesto de trabajo.

## f) CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNO.

- Suspensión de pensiones para verificar información adicional.
- Comunicación deficiente para la entrega de requisitos adicionales del pensionado.
- El medio de comunicación entre el pensionado y la sección es obsoleto provocando que el pensionado no se le brinde información rápida.
- No existe un programa periódico de visitas definidas para conocer la situación de pensionados.

## g) INTEGRACIÓN.

- No existe una integración adecuada en el área de vigencia, sino que se labora independiente.
- Las cargas de trabajo en los puestos para vigencia no es equitativo, provocando desmotivación en las labores.

## h) COORDINACION.

La interacción entre las dependencias es demasiado burocrática, lo que provoca lentitud en la movilización de documentos.

i) TRANSFERENCIAS.

Los empleados a cargo de la vigencia de pensiones son prácticamente inamovibles, por su experiencia.

j) MOTIVACIÓN

Inexistencia de incentivos de motivación a los empleados.

k) DESEMPEÑO.

El desempeño de los empleados en el área de vigencia de pensiones no es satisfactorio ya que existen muchos casos de pensiones ya vencidas, en un porcentaje aproximado del 40 % del total de pensiones.

### 3. DIAGNOSTICO. ARCHIVO DE EXPEDIENTES.

#### a) METAS.

No existe una política adecuada para archivar los expedientes.

#### b) EFICACIA.

Al tener el archivo de expedientes centralizados de todos los pensionados a nivel nacional provoca: mal manejo, deterioro pérdidas.

#### c) ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO.

El personal existente en archivo desconoce de técnicas para archivar expedientes: ocasionando un desorden en el manejo de expedientes.

#### d) TAMAÑO DE LA UNIDAD DE TRABAJO.

El archivo de expedientes esta bajo la responsabilidad de 2 personas, las cuales tienen que velar por los 31,000 expedientes.

#### e) TECNOLOGÍA UTILIZADA.

Los métodos de trabajo y equipo utilizados para almacenar la información de los archivos es obsoleta, ya que carece de lineamientos específicos para la : clasificación, depuración, búsqueda instantánea de expedientes.



## f) INTEGRACIÓN

No existe una integración adecuada de los empleados en el área de archivos, regularmente se observa, que otras personas no responsables del archivo buscan expedientes por ellos mismos.

## g) COORDINACION

Parte de la responsabilidad de extravío de expedientes, se debe a que personal de otras dependencias utilizan expedientes sin solicitarlo adecuadamente.

## h) TRANSFERENCIAS.

Los empleados a cargo del manejo en el archivo, no han sido transferidos a otros cargos de trabajo por lo que han perdido el interés por el trabajo desempeñado.

## i) MOTIVACIÓN.

No existe incentivos de motivación a los empleados del archivo de pensiones.

## j) DESEMPEÑO.

La calidad y cantidad de trabajo que conlleva un verdadero archivo de expedientes no es el adecuado, ya que existe una gran cantidad perdida.

## k) ESTANDARES Y MÉTODOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO.

No se controla la calidad de trabajo efectuada por los archivistas.

#### 1) APLICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS.

A pesar de conocer el gran número de expedientes perdidos, no se toman verdaderas medidas para minimizar este problema.

#### 4. DIAGNOSTICO. COMUNICACIÓN ( SISTEMA DE INFORMACIÓN )

##### a) METAS.

- La planeación del sistema de información no es elaboradas por la sección control, sino por la unidad de informática, esto genera que el desarrollo de nuevas aplicaciones sea casi nula. Actualmente sólo se ha desarrollado " El sistema de procesamiento de datos ".
- La comunicación con el pensionado no ha sido planeado, mediante una programación de visitas sino que se efectúa de acuerdo a las necesidades mediante telegramas a estos.

##### b) EFICACIA.

No existe efectividad para la toma de decisiones, ya que sólo procesa grandes volúmenes de información de las funciones de rutina : captura de datos y actualización de datos.

##### c) EFICIENCIA.

Saturación de trabajo de los 3 procesadores de planillas permitiendo horas extras.

##### d) ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO.

Los procesadores de planillas, son prácticamente los administradores del sistema procesamiento de datos, dado el conocimiento que tienen en el manejo de terminales.

e) TAMAÑO DE LA UNIDAD DE TRABAJO.

El número de digitadores es de 3 empleados, debido a que el tiempo de respuesta por aplicación es aproximadamente de 20 minutos.

f) TECNOLOGÍA UTILIZADA.

Para el manejo del " Sistema de procesamiento de datos" se utilizan tres terminales tontas conectadas a la unidad central de proceso ( CPU ) IBM MODE 4385 la cual administra todo el sistema de computadoras de las oficinas administrativas del I.S.S.S.

g) CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNO.

Los canales de comunicación externo con las dependencias son prácticamente telefónicas y personales. Con el pensionados por teléfono o telegrama, todas, estas comunicaciones se hacen en forma irregular.

h) COORDINACION.

El sistema de procesamiento de datos, mantiene interacción de información con otras dependencias a través de las estadísticas de los pensionados procesados en forma escrita a través de reportes.

## 5. ESQUEMATIZACION DE LA PROBLEMÁTICA.

Teniendo ya establecida la problemática existente en la sección control de pensiones del I.S.S.S., desde sus problemas secundarios los cuales conllevan al establecimiento de cuatro problemas principales que son : ordenamiento del pago no eficiente, vigencia de pensiones inadecuado, archivo de expedientes mal controlado, sistema actual de procesamiento de datos.

Se determina el problema general del sistema, el cual consiste en un deficiente sistema de control de pensiones.

Para efectos de mayor comprensión de la problemática, esta se esquematiza en un árbol de problemas, el cual permite agrupar los problemas secundarios para llegar a los cuatro problemas principales y estos al problema general del sistema.

A continuación se presenta la esquematización de dicha problemática:

a. ARBOL DE PROBLEMAS

SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO DE  
PERSONAL DEL I.S.S.S. NO EFICIENTE

ORDENAMIENTO DEL PAGO  
NO EFICIENTE

METAS:

LA PLANEACION DEL PRESUPUESTO ANUAL PARA EL PAGO DE LOS PENSIONADOS, SE EJECUTA DEL AÑO ANTERIOR Y NO EN BASE AL CRECIMIENTO PROYECTADO A FUTURO DEL PENSIONADO.

EFICACIA

- EL PERIODO DE TIEMPO QUE CONSUME LA ELABORACION DE LA PLANILLA CONSOLIDADA ES DE APROXOMADAMENTE 18 DIAS.
- EN LA SUCURSALES ADMINISTRATIVAS DEL I.S.S.S. LOS EXPEDIENTES SE VALIDAN ANTES DEL PRIMER PAGO, CONSUMIENDO UN TIEMPO APROXIMADO DE 7 DIAS HABILES. ESTO PROVOCA QUE MUCHAS PENSIONES QUEDEN FUERA DE LA PLANILLA MENSUAL CONSOLIDADA POR ENVIARSE EN FORMA TARDIA A LA SECCION CONTROL DE PENSIONES EN DEPTO. DE SAN SALVADOR.

VIGENCIA DE PENSIONES  
INADECUADO

METAS:

NO EXISTE UNA PLANEACION ADECUADA PARA MANTENER VIGENTE LAS PENSIONES.

EFICACIA

- LA VIGENCIA DE LAS PENSIONES NO ES EFECTIVA, YA QUE GRAN PARTE DE LOS PAGOS INDEBIDOS, SE GENERAN POR NO EXISTIR METODOS DE TRABAJO ESTANDARIZADOS. LA TOMA DE DECISIONES SON BASADAS EN LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO.
- LA CONVERSION DE UN TIPO DE PENSION A OTRA ES REALIZADA MANUALMENTE EN UN PERIODO DE 3 A 4 MESES
- EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS DEL I.S.S.S., EN EL CAMPO LEGAL Y SOCIAL NO EFECTIVO YA QUE MANTIENE PENSIONES VENCIDAS AUN VIGENTES.

ARCHIVO DE EXPEDIENTES  
MAL CONTROLADO

METAS:

NO EXISTE UNA POLITICA ADECUADA PARA ARCHIVAR LOS EXPEDIENTES:

EFICACIA

- AL TENER EL ARCHIVO DE EXPEDIENTES CENTRALIZADO DE TODOS LOS PENSIONADOS A NIVEL NACIONAL PROVOCA: MAL MANEJO, DETERIORO, PERDIDAS.

ESPECIALIZACION DEL TRABAJO

- EL PERSONAL EXISTENTE EN ARCHIVO DESCONOCE TECNICAS PARA ARCHIVAR EXPEDIENTES; OCASIONANDO UN DESORDEN EN EL MANEJO DE EXPEDIENTES.

TAMAÑO DE LA UNIDAD DE TRABAJO

- EL ARCHIVO DE EXPEDIENTE ESTA BAJO LA RESPONSABILIDAD DE 2 PERSONAS, LAS CUALES TIENEN QUE VELAR POR LOS EXPEDIENTES.

SISTEMA DE INFORMACION  
ACTUAL PROC. DE DATOS

METAS:

LA PLANEACION DEL SISTEMA DE INFORMACION NO ES ELABORADA POR LA SECPISSS. SINO POR LA UNIDAD DE INFORMATICA. ESTO GENERA QUE EL DESARROLLO DE NUEVAS APLICACIONES SEA CASI NULA. ACTUALMENTE SOLO SE HA DESARROLLADO EL "SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE DATOS"

EFICACIA

- EFECTIVIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES YA QUE SOLO PROCESA GRANDES VOLUMENES DE INFORMACION DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE RUTINA; CAPTURA DE DATOS Y ACTUALIZACION DE DATOS.

EFICACIA

- SATURACION DE TRABAJO DE LOS 3 PROCESADORES DE PLANILLA PERMITIENDO HORAS EXTRAS.

**ORDENAMIENTO DEL PAGO  
NO EFICIENTE**

- EXISTEN UNA COSTANTE ELABORACION DE REINTEGROS DE PAGOS INDEBIDOS A LOS PENSIONADOS HASTA EL AÑO DE 1993, LOS PAGOS INDEBIDOS ASIENDEN A C 555.324.00

- EL CONTROL DE CALIDAD SOBRE LA INFORMACION DEL PENSIONADO SE HACE EN FORMA MANUAL PERMITIENDO UNA GRAN CANTIDAD DE ERRORES.

**ESPECIALIZACION DEL TRABAJO**

- NO TODOS LOS EMPLEADOS CONOCEN LA OPERATIVIDAD DEL PROCESAMIENTO DE PLANILLAS, POR NO HABER ROTACION EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.

**VIGENCIA DE PENSIONES  
INADECUADO**

**EFICACIA**

- EL RECURSO HUMANO UTILIZADO EN LA VIGENCIA DE LAS PENSIONES ES DE 7 PERSONAS DE LAS CUALES SOLO EXISTEN UNA PERSONA, QUE TOMA LAS DECISIONES EN LA ACTUALIZACION DE PENSIONES, DEBIDO A LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA.

**ESPECIALIZACION DEL TRABAJO**

- LAS ACTIVIDADES CLAVES DE CONTROL SON DESEMPEÑADAS POR EMPLEADOS QUE CONOCEN BIEN LOS PROCEDIMIENTOS (APROXIMADAMENTE 3 PERSONAS EN LA SECCION) MINIMIZANDO EL TIEMPO DE RESPUESTA.

**TECNOLOGIA UTILIZADA**

- LOS DIFERENTES METODOS DE TRABAJO PARA LA VIGENCIA SE REALIZA MANUALMENTE (80%) Y MECANICO (20%).

**ARCHIVO DE EXPEDIENTES  
MAL CONTROLADO**

**TECNOLOGIA UTILIZADA**

LOS METODOS DE TRABAJO Y EQUIPO UTILIZADOS PARA ALMACENAR LA INFORMACION DE LOS ARCHIVOS ES OBSOLETA, YA QUE CARECE DE LINEAMIENTOS ESPECIFICOS PARA LA CLASIFICACION, DEPURACION Y BUSQUEDA INSTANTANEA DE EXPEDIENTES.

**INTEGRACION**

- NO EXISTE UNA INTEGRACION ADECUADA DE LOS EMPLEADOS EN EL AREA DE ARCHIVOS, REGULARMENTE SE OBSERVA, QUE OTRAS PERSONAS NO SON RESPONSABLES DEL ARCHIVO BUSCAN EXPEDIENTES POR ELLOS MISMOS.

**SISTEMA DE INFORMACION  
ACTUAL PROC. DE DATOS**

**ESPECIALIZACION DEL TRABAJO**

- LOS PROCESADORES DE PLANILLAS, SON PRATICAMENTE LOS ADMINISTRADORES DEL SISTEMA PROCESAMIENTO DE DATOS DADO AL CONOCIMIENTO QUE TIENEN EN EL MANEJO DE LAS TERMINALES JUNTAS.

**TAMANO DE LA UNIDAD DE TRABAJO**

- PROCESADORES DE PLANILLA SON 3 DEBIDO PRINCIPALMENTE A QUE EL TIEMPO DE REPUESTA POR APLICACION ES APROXIMADAMENTE 20 MINUTOS.

**TECNOLOGIA UTILIZADA**

- PARA EL MANEJO DEL "SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE DATOS" SE UTILIZAN TRES TERMINALES JUNTAS CONECTADAS A LA UNIDAD CENTRAL DE PROCESO (CPU) IBM MODE.4305, LA CUAL ADMINISTRA TODO EL SISTEMA DE COMPUTADORAS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL I.S.S.S. ESTO GENERA UN TIEMPO DE REPUESTA POR APLICACION DE APROXIMADAMENTE 20 MINUTOS O MENOS.

**ORDENAMIENTO DEL PAGO  
NO EFICIENTE**

MOTIVACION

- NO EXISTEN INCENTIVOS DE MOTIVACION A LOS EMPLEADOS.

DESEMPEÑO

- EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE ESTA AREA NO ES EL OPTIMO, DEBIDO A LA FRECUENTE CANTIDAD DE ERRORES EN SUS TAREAS.

ESTANDARES Y METODOS PARA  
MEDIR EL RENDIMIENTO

- NO EXISTE UN CONTROL DE CALIDAD SOBRE EL TRABAJO ELABORADO.

APLICACION DE MEDIDAS  
CORRECTIVAS

- LAS MEDIDAS CORRECTIVAS SE EFECTUAN EN LA CORRECCION DE ERRORES Y NO EN LA MEJORA DE METODOS.

**VIGENCIA DE PENSIONES  
INADECUADO**

INTEGRACION

- NO EXISTE UNA INTEGRACION ADECUADA EN LAS AREAS DE CONTROL, SINO QUE SE LABORA INDEPENDIENTE.
- LAS CARGAS DE TRABAJO EN LOS PUESTOS. NO ES EQUITATIVA PROVOCANDO DESMOTIVACION PARA DESARROLLAR SUS LABORES.

COORDINACION

- LA INTERACCION ENTRE LAS DEPENDENCIAS ES DEMASIADO BUROCRATICA, LO QUE PROVOCA LENTITUD EN LA MOVILIZACION DE DOCUMENTOS.

TRANSFERENCIAS

- LOS EMPLEADOS A CARGO DE LA VIGENCIA DE LAS PENSIONES SON PRACTICAMENTE INAMOVIBLES POR SU EXPERIENCIA.

**ARCHIVO DE EXPEDIENTES  
MAL CONTROLADOS**

DESEMPEÑO

- LA CALIDAD Y CANTIDAD DE TRABAJO QUE CONLLEVA UN VERDADERO ARCHIVO DE EXPEDIENTES NO ES EL ADECUADO, YA QUE EXISTE UNA GRAN CANTIDAD DE PERDIDA DE ESTOS.

ESTANDARES Y METODOS PARA MEDIR  
EL RENDIMIENTO

- NO SE CONTROLA LA CALIDAD DE TRABAJO EFECTUADAS POR LOS ARCHIVISTA.

APLICACION DE MEDIDAS  
CORRECTIVAS

- A PESAR DE CONOCER EL GRAN NUMERO DE EXPEDIENTES PERDIDOS, NO SE TOMAN VERDADERAS MEDIDAS CORRECTIVAS PARA MINIMIZAR ESTE PROBLEMA.

**ORDENAMIENTO DEL PAGO  
NO EFICIENTE**

TAMANO DE LA UNIDAD DE  
TRABAJO

- LOS ENCARGADOS DEL ORDENAMIENTO DEL PAGO SON 7 PERSONAS.

TECNOLOGIA UTILIZADA

- ES EL UNICO MODULO QUE CUENTA CON PROCESOS MECANICOS MANEJADOS POR COMPUTADORAS.

INTEGRACION

- SE OBSERVA QUE EL GRUPO DE 3 EMPLEADOS A CARGO DEL PROCESAMIENTO DE PLANILLAS TIENEN MUCHA INTEGRACION A LOS FINES DEL CONTROL DE LA PENSION.

COORDINACION

- EXISTE MUCHAS BURÓCRACIA LAS DEPENDENCIAS, LO QUE PROVOCA LENTITUD EN LA MOVILIZACION DE DOCUMENTOS.

TRANSFERENCIAS

- LOS EMPLEADOS A CARGO DEL ORDENAMIENTO DEL PAGO, SON PRACTICAMENTE INMOVIBLES.

**VIGENCIA DE PENSIONES  
INADECUADO**

- ESPACIOS DE TRABAJO SATURADOS, PROVOCADOS FATIGA.
- NO HAY MANUALES DE FUNCION Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.

CANALES DE COMUNICACION  
EXTERNO

- SUSPENSION DE PENSIONES PARA VERIFICAR INFORMACION ADICIONAL.
- COMUNICACION DEFICIENTE, PARA LA ENTREGA DE REQUISITOS ADICIONALES DEL PENSIONADO.
- EL MEDIO DE COMUNICACION ENTRE EL PENSIONADO Y LA SECCION CONTROL DE PENSIONES OBSOLETO PROVOCANDO QUE EL PENSIONADO NO SE LE BRINDE INFORMACION RAPIDA.
- NO EXISTE UN PROGRAMA PERIODICO DE VISITAS DEFINIDAS PARA CONOCER LA SITUACION DE PENSIONADOS.

**ARCHIVO DE EXPEDIENTES  
MAL CONTROLADO**

COORDINACION

- PARTE DE LA GRAN RESPONSABILIDAD DEL EXTRAIVIO DE EXPEDIENTES. SE DEBE, A QUE OTRAS DEPENDENCIAS UTILIZAN EXPEDIENTES DE PENSIONADOS, SIN SOLICITAR ADECUADAMENTE

TRANSFERENCIAS

- LOS EMPLEADOS A CARGO DEL ARCHIVO DE EXPEDIENTES; NO HAN SIDO TRASFERIDOS A OTROS CARGOS DE TRABAJO POR LOS QUE HAN PERDIDO EL INTERES POR EL TRABAJO DESAMPENADO.

MOTIVACION

- NO EXISTEN INCENTIVOS DE MOTIVACION A LOS EMPLEADOS DEL ARCHIVO DE PENSIONES.

**SISTEMA DE INFORMACION  
ACTUAL PROC. DE DATOS**

CANALES DE COMUNICACION  
EXTERNO

- LOS CANALES DE COMUNICACION EXTERNOS CON LAS DEPENDENCIAS SON PRACTICAMENTE TELEFONICAS Y PERSONALES. Y CON EL PENSIONADO ES POR TELEFONO Y TELEGRAMAS TODAS ESTAS COMUNICACIONES SE HACEN EN FORMA IRREGULAR.

COORDINACION

- EL SISTEMA PROCESAMIENTO DE DATOS, MANTIENE INTERACCION DE INFORMACION CON OTRAS DEPENDENCIAS A TRAVES DE LAS ESTADISTICAS DE LOS PENSIONADOS PROCESANDOS EN FORMA DESCRITA A TRAVES DE REPORTES.

**VIGENCIA DE PENSIONES  
INADECUADO**

**MOTIVACION**

- INEXISTENCIA DE INCENTIVOS DE MOTIVACION A LOS EMPLEADOS.

**DESEMPENO**

- EL DESEMPENO DE LOS EMPLEADOS EN EL AREA DE VIGILANCIA DE LAS PENSIONES, NO ES SATISFACTORIA, YA QUE EXISTEN MUCHOS CASOS DE PENSIONES VIGENTES YA VENCIDAS.

## 6. CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO.

### a) ORDENAMIENTO DEL PAGO

De acuerdo al diagnóstico presentado, el área de ordenamiento del pago esta fallando en los controles que utiliza, debido a que permite que existan pagos indebidos y que actualmente tienen un monto de \$555,324 de los cuales el 10% ya no puede ser recuperados.

Además los procesadores de planillas generan errores en la captación y actualización de la base de datos, lo que implica que la planilla consolidada, no de la confianza necesaria para el pago adecuado de pensiones.

Las medidas correctivas se efectúan en la corrección de errores para el pago de pensiones y no en la mejora de los métodos.

### b) VIGENCIA DE PENSIONES.

Esta área esta fallando, debido a que las actividades se desarrollan a través de la experiencia del jefe y los empleados, en las leyes y reglamentos del I.S.S.S., denotando que no existen métodos y procedimientos bien definidos para darle respuesta a todos los casos que se puedan presentar en la vigencia de pensiones. Se observa que la base legal no brinda el apoyo necesario para agilizar las diferentes actividades que se ejecutan en aras de un servicio adecuado al

pensionado. La tecnología utilizada en esta área esta permitiendo que existan fallas inevitables, ya que existen procesos: manuales ( 80 % ) y mecánico ( 20 % ), permitiendo los errores existentes.

#### c) ARCHIVO DE EXPEDIENTES.

El control existente sobre el área de archivo esta fallando, debido a que esta generando : mal manejo de expedientes, deterioro y pérdidas, al tener centralizado el archivo de expedientes a nivel nacional.

Los métodos de trabajo y equipo utilizados para almacenar la información de los archivos es obsoleta, ya que carece de lineamientos específicos para la : clasificación, depuración, búsqueda instantánea de expedientes.

No se controla la calidad de trabajo efectuada por los archivistas, para tomar medidas correctivas y minimizar los problemas existentes.

#### d) COMUNICACIÓN

La comunicación ineficaz es otra fallas que inciden sobre la función de control, debido a que la comunicación con pensionados no ha sido planeado mediante una programación de visitas, sino que de acuerdo a las necesidades, provocando inconformidad del pensionado de regionales al efectuar visitas a la central y no ser actualizados en el momento, los

requisitos o información exigida de sus pensiones. La comunicación con otras dependencias está fallando, debido a que exista demasiada burocracia en el manejo de información, afectando directamente al pensionado, debido a que la sección control es la unidad central para controlar las pensiones.

B) CONCEPTUALIZACIÓN DEL DISEÑO PROPUESTO PARA EL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES DEL I.S.S.S.

1. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

Las alternativas que se consideraron para solucionar la problemática existente es la siguiente:

- a) Diseñar un sistema de información para el sistema de control administrativo de pensiones de tal manera que:
- Se descentralice el control total en las diferentes zonas regionales del país.
  - Expedientes de pensionados deberán ser archivados en cada una de las sucursales del I.S.S.S., en el país.
  - El ordenamiento del pago de pensiones, será controlado en cada una de las sucursales regionales del I.S.S.S. en el país.
  - Crear grupos multidisciplinarios formados por la comisión técnica de invalidez, inspección, trámite de pensiones ( se encuentra descentralizada), control de pensiones y auditoría interna en las diferentes zonas del país.
  - Proponer el control de campo que permita mantener la comunicación entre el pensionado -I.S.S.S. en forma periódica y programada.

- b) Diseñar un sistema de información para descentralizar el sistema de control administrativo de pensiones de manera parcial, es decir:
- Descentralizar las actividades operativas a las regionales correspondientes.
  - Mantener el control de los pagos, ejecutados en la central del I.S.S.S., correspondientes a las regionales.
  - Los expedientes de pensiones deberán estar archivados en cada sucursal regional.
  - Crear grupos multidisciplinarios formados por C.T.I., Inspección, control de pensiones y trámite de pensional ( se encuentra descentralizada ) y auditoría interna, en las diferentes zonas del país.
  - Proponer el control de campo que permita mantener la comunicación entre el pensionado -I.S.S.S. en forma periódica y programada.
- c) Mantener el actual sistema de control de pensiones centralizado y diseñar un sistema de información orientado a la mecanización para el actual control administrativo de pensiones:
- Clasificando el servicio a los pensionados de acuerdo a las zonas regionales del país;

- Mejorando a la vez los medios de comunicación externos y formar grupos multidisciplinarios entre los departamentos afines a la sección: Comisión técnica de invalidez e inspección.
- Proponer el control de campo que permita mantener la comunicación entre el pensionado-I.S.S.S. en forma periódica y programada.
- Controlar el archivo de expedientes en la central del I.S.S.S., de acuerdo a los regímenes de salud e I.V.M., mediante el sistema de información.
- Controlar el pago de las pensiones a partir del sistema de información, para garantizar el pago de las pensiones, a los asegurados, y/o beneficiarios en la central del I.S.S.S. y regional.

## 2. EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS.

Para evaluar estas tres alternativas se utilizarán los siguientes criterios:

- a) **CONFIABILIDAD:** Un sistema confiable es aquel que no produce peligros o fallas costosas cuando se utiliza en forma razonable, de tal manera que un usuario común espera que sea normal.
- b) **CONTINUIDAD:** Necesidad de mantener continuamente el sistema para el uso a que es sometido y a la vida promedio de un sistema.
- c) **RENTABILIDAD SOCIAL:** Un sistema es rentable socialmente si asegura resolver una necesidad humana en forma eficiente, segura y rentable; sólo así es posible asignar los escasos recursos económicos de mejor alternativa.
- d) **FLEXIBILIDAD:** Un sistema es flexible, si se adapta a los cambios que pueda estar expuesto: internos o externos.
- e) **ADAPTABILIDAD:** Un sistema es adaptable cuando existen reordenaciones, emergencias y variaciones de las operaciones normales sin tener que ser reordenadas.

Una vez analizadas las alternativas de solución, se eligió la alternativa 2, al obtener un puntaje de 5, en la evaluación por puntos, de las alternativas propuestas<sup>4</sup>.

Para presentar esta conceptualización se ha utilizado el método HIPO ( Hierarchical Input Process Output), que corresponde al análisis y diseño de sistemas de información por la razón de que este método es utilizado especialmente para sistemas operativos grandes y complejos.

Para dar a conocer el diseño de la solución, se ha utilizado el método HIPO, la tabla visual de contenido ( TVC ), que muestra la relación ente c/uno de los documentos que conforman el HIPO.

Consiste en un diagrama jerárquico que identifica los módulos del sistema por número y en relación con los demás y proporciona una breve descripción de cada módulo.

---

<sup>4</sup> Ver evaluación por puntos en Anexo D.

### 3. OBJETIVOS DEL DISEÑO PROPUESTO .

#### OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar un rediseño del sistema de control de pensiones otorgadas por el I.S.S.S., a nivel nacional con el propósito de controlar las principales funciones del sistema siendo éstas : Vigencia de pensión, pago de pensión y archivo de expedientes.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Efectuar el ordenamiento del pago a los pensionados y beneficiarios adecuadamente evitando así : reintegros, por pagos indebidos y omisiones en los pagos.
- Mantener el archivo de expedientes de pensiones otorgadas por todo riesgo y tipo en cada una de las sucursales del I.S.S.S.
- Establecer comunicación directa con el pensionado, en cada uno de los departamentos de El Salvador.
- Establecer los requerimientos de información del sistema, de tal manera que exista una verdadera confiabilidad, y no produzca fallas costosas.
- Definir los mecanismos de la supervisión de campo para verificar que los pensionados y/o beneficiarios cumplan con lo dispuesto por las leyes y reglamentos del I.S.S.S.
- Establecer los mecanismos de interrelaciones entre las diferentes dependencias que se relacionan con la sección de

control de pensiones.

- Establecer los mecanismos apropiados para las interrelaciones del sistema de control con otras dependencias, pensionados y/o beneficiarios del sistema diseñado.
- Utilizar la técnica del diagrama HIPO, por medio de la tabla visual de contenido ( TVC ), diagrama general HIPO y diagrama específico HIPO para describir la funcionabilidad del sistema.

#### 4. ALCANCES DEL REDISEÑO PROPUESTO.

- El diseño de sistema de información propuesto para el manejo del sistema Central de Pensiones permitirá, descentralizar las actividades de: ordenamiento del pago, vigencia de pensiones y archivo de expedientes.
- El diseño propuesto estará proyectado para una duración de 10 años.
- El sistema de información propuesto, llegará hasta proponer el posible sistema de redes, que permita la comunicación entre los diferentes departamentos de El Salvador.
- En el rediseño del sistema central de pensiones se llegará a determinar los procesos y recursos necesarios a utilizar para su operatividad; y posteriormente utilizar esta información en el análisis del Costo-Beneficio y plan de implantación.
- Se propone diseñar un proceso de comunicación a nivel central y a nivel regional, de tal manera que cada sucursal, opere en forma independiente en las funciones del control de pensiones; a excepción de la elaboración de la planilla consolidada de pagos que será efectuada únicamente por la central de I.S.S.S., ubicada en San Salvador.

## 5. LIMITANTES DEL REDISEÑO PROPUESTO.

- La aprobación e implementación del diseño propuesto presentado para el sistema control de pensiones del I.S.S.S., están sujetos a la decisión que tomen las autoridades superiores de la institución.
- La inversión necesaria a proporcionar al sistema de control de pensiones en sus instalaciones físicas a nivel nacional, estarán fuertemente limitadas por el plan de austeridad del I.S.S.S.
- Los recursos humanos que se necesitarán en el sistema de control de pensiones a proponer, serán seleccionados de los existentes en las diferentes regionales del I.S.S.S.
- Actualmente se conoce en forma global el número de pensionados por zonas geográficas del país, siendo estas las zonas central, Oriental y Occidental, sin embargo no se conoce la cantidad de pensionados por departamentos lo cual dificulta conocer la demanda de pensionados por departamento para el diseño propuesto.
- El sistema control de pensiones actual, no esta formalmente organizado, por lo que el desarrollo del rediseño a proponer se basará en criterios de los analistas y de las leyes y reglamentos del I.S.S.S.

*CAPITULO V*

*DETALLE DEL REDISEÑO PROPUESTO*

## CAPITULO V

### DETALLE DEL REDISEÑO PROPUESTO

#### DEFINICIÓN DEL METODO PROPUESTO

El método utilizado en el rediseño, es un técnica jerárquica porque el sistema completo de programación se conforma con pequeños subsistemas. Esto ayuda a visualizar el diseño descendente y también reduce la complejidad, y que cada uno de los subcomponentes puede consultarse de manera separada. El método se compone por tres partes principales que son entrada, proceso y salida. Una vez que el diagrama jerárquico se completa, se elaboran otros diagramas hipo en páginas divididas verticalmente entre las secciones, donde la sección izquierda corresponde a la entrada, la sección del centro corresponde al proceso y la selección de la derecha contiene la salida.

El principal beneficio de esta técnica visual se deriva de la facilidad de lectura de símbolos estandarizados, utilizados para ilustrar los diferentes tipos de entrada, almacenamientos de datos y dispositivos de salidas. Existen tres tipos principales de diagramas en los sistemas hipo que son tabla visual de contenido, diagramas generales hipo y diagramas específicos hipo.

A. TABLA VISUAL DE CONTENIDO ( TVC ).

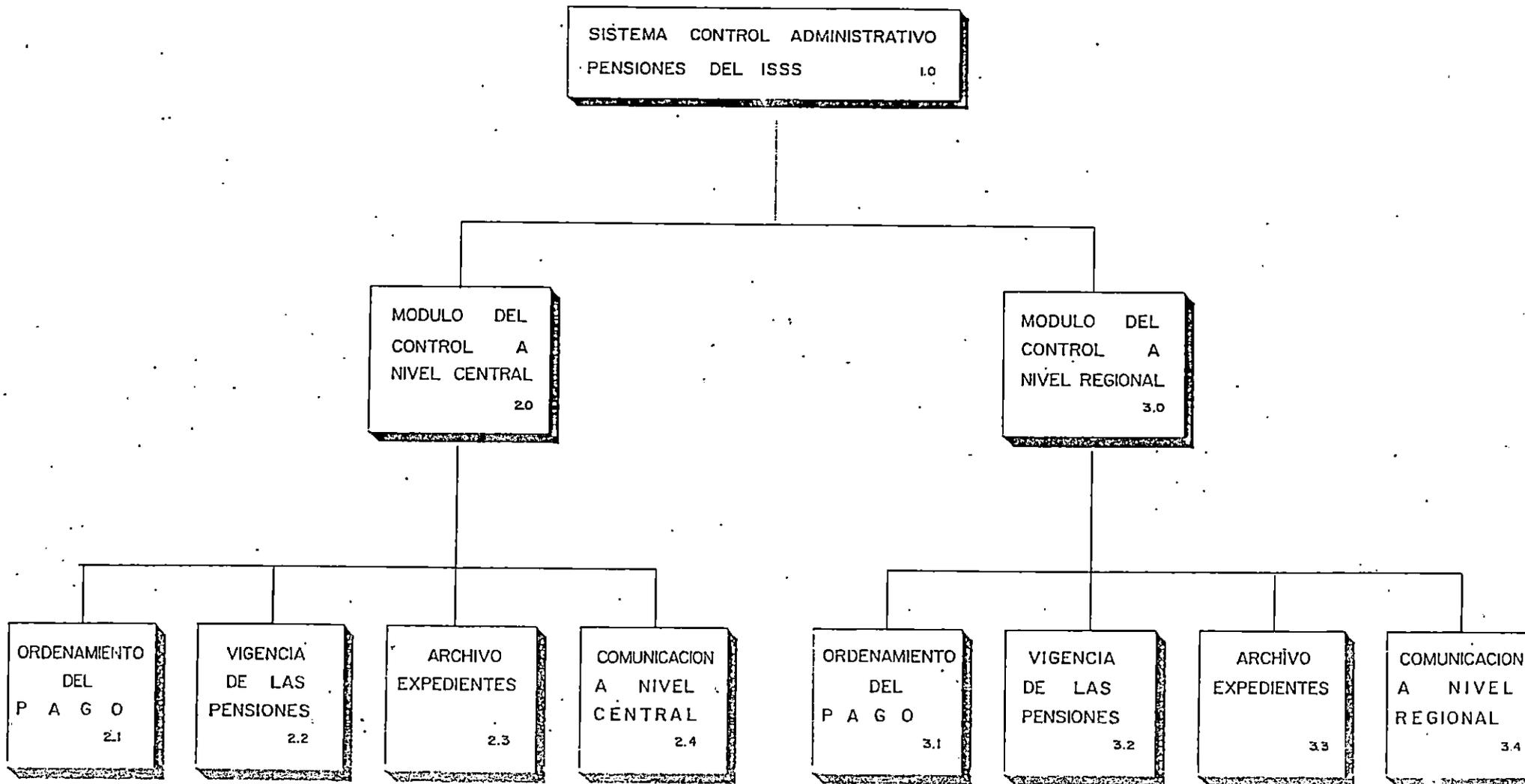
a) Definición de TVC.

La tabla visual de contenido proporciona un mapa que permite al lector localizar un módulo del programa existente dentro del sistema principal. El diagrama jerárquico TVC parece ser similar a un típico diagrama de la estructura de una organización; tomando la forma de una pirámide.

En el rediseño propuesto se puede apreciar en la Pag. No.97 donde se visualiza la parte principal de control de pensiones, que se divide en dos grandes áreas que son : zona central y zonas regionales compuestas por cuatro módulos que son ordenamiento de pago, comunicación, archivo de expediente y vigencia de pensiones.

b) Diagrama Tabla visual de contenido en el rediseño propuesto

# TABLA VISUAL DE CONTENIDO TVC

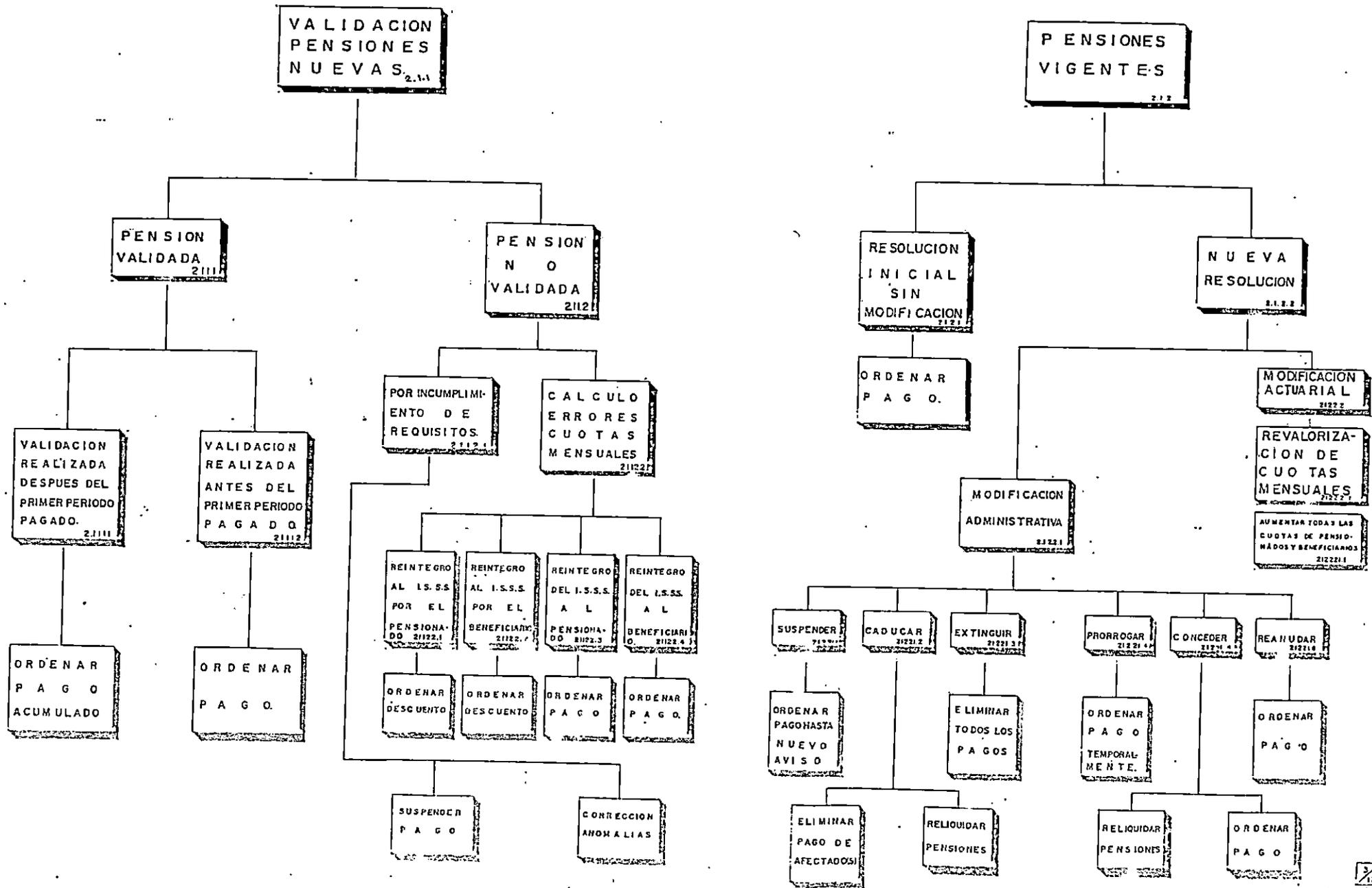


ORDENAMIENTO  
P A G O

VALIDACION  
PENSIONES  
NUEVAS 2.1.1

PENSIONES  
VIGENTES 2.1.2

CONTROL  
DE  
PAGOS 2.1.3



M O D U L O  
V I G E N C I A D E L A S  
P E N S I O N E S

ADMINISTRATIVA

M E D I C A

S U P E R V I S I O N  
D E  
C A M P O

C O N V E R S I O N  
A U T O M A T I C A

5  
12

VIGENCIA  
MEDICA

INVALIDEZ  
PROVISIONAL

INVALIDEZ  
PERMANENTE

RIESGOS  
PROFESIONALES

RIESGOS  
COMUNES

RIESGO  
PROFESIONAL

RIESGOS  
COMUNES

ACCIDENTE DE  
TRABAJO

ENFERMEDAD  
PROFESIONAL

IDEM  
ACCIDENTE  
TRABAJO

ACCIDENTE  
COMUN

ENFERMEDAD  
COMUN

INVALIDEZ  
PROFESIONAL

INVALIDEZ  
PROFESIONAL

INVALIDEZ  
COMUN

INVALIDEZ  
COMUN

PARCIAL

PARCIAL

TEMPORAL

TEMPORAL

TEMPORAL

VITALICIA

TEMPORAL

VITALICIA

NU. E. V. O  
DICTAMEN

ENFERMEDAD  
PROFESIONAL

NU. E. V. O  
DICTAMEN

NU. E. V. O  
DICTAMEN

RECUPERACION  
DE LA  
CAPACIDAD DE  
TRABAJO

NO HA RECUPERADO  
LA CAPACIDAD DE  
TRABAJO

RECOMIENDA  
SUSPENSA  
SU PERIODO

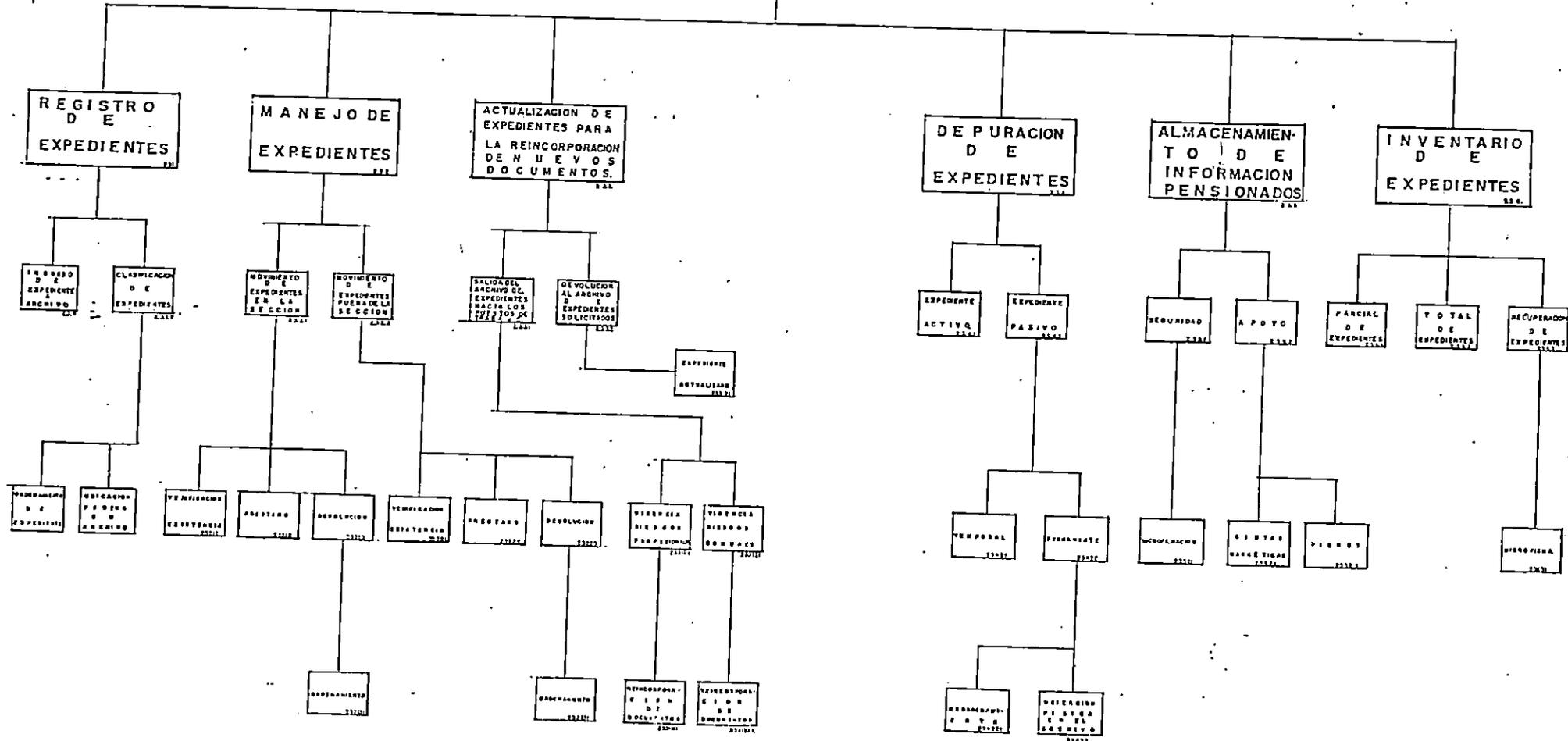
PASADORA  
SU PERIODO

CONCESA  
SU PERIODO  
CARACTER  
PERMANENTE

IDEM  
ACCIDENTE  
COMUN

- RECOMIENDA SUSPENSA SU PERIODO
- NO HA RECUPERADO LA CAPACIDAD DE TRABAJO
- RECOMIENDA SUSPENDIDA SU PERIODO
- PASADORA SU PERIODO
- CONCESA SU PERIODO CARACTER PERMANENTE
- RECOMIENDA SUSPENSA SU PERIODO
- NO HA RECUPERADO LA CAPACIDAD DE TRABAJO
- RECOMIENDA SUSPENDIDA SU PERIODO
- PASADORA SU PERIODO
- CONCESA SU PERIODO CARACTER PERMANENTE
- RECOMIENDA SUSPENSA SU PERIODO

**M O D U L O  
A R C H I V O D E  
E X P E D I E N T E S**



**MODULO COMUNICACION SUCURSALES**

**INTERNA A SUCURSALES**

**EXTERNA SUCURSAL**

**CAPTACION DE DATOS**

**ACTUALIZACION BASE DATOS ARCHIVOS**

**REQUERIMIENTOS SALIDA**

- ENTRADA DE DATOS
- COORDINACION EFECTIVA
- VALIDACION DE DATOS

- MONTO A PAGAR
- DATOS E IMP DEL PENSIONADO
- CONVERSION Y L P O PENSION
- VERIFICACION
- REINTEGRO
- RELIQUIDAD
- REVALORIZACION
- REACTIVACION PENSION

- CONSULTAR INFORMACION
- MODIFICACION DE INF
- EMISION DIARIA
- GRABACION PLANILLA CONSOLIDADA
- REVALORIZACIONES
- VERIFICACION AUTORIZADOS
- PROGRAMACION VISITA DE CAMPO

**INTERACCION CON DEPENDENCIAS**

**INTERACCION PENSIONADOS**

**INTERACCION BENEFICIARIOS**

**INFORMATICA**

**TRAMITES DE PENSIONES**

**AUDITORIA INTERNA**

**INSPECCION**

**C. T. I.**

**BENEFICIO**

**PROGRAMACION PERIODICA**

**VISITAS PERSONALES**

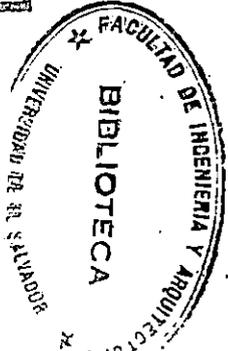
**IDEM PENSIONADOS**

- OPCION DE BANCOS
- CONSULTAS
- PLAQUEA DE RESERVA
- PROGRAMACION DE PENSIONES
- IMPRESION
- EXPEDIENTE NUMEROS
- CONSULTAS
- CONEXION
- EXPEDIENTE NUMEROS
- CONSULTAS
- EXPEDIENTE NUMEROS

- BIENESTAR
- DIAGNOSTICO
- CONSULTAS
- RESULTADOS
- INSPECCION
- REVISION
- INSPECCION LEGAL
- INSPECCION SOCIAL

- REPLANEAR
- REVISAR
- REVISAR
- REVISAR

- VERIFICAR DOMICILIO
- VERIFICAR AUTORIZADO
- VERIFICAR BENEFICIO LEGAL Y REALIZADOS



## 1.0 SISTEMA CONTROL ADMINISTRATIVO PENSIONES DEL ISSS (SCAP)

Se encarga de administrar y operar el sistema de control de pensiones, evaluando así los resultados obtenidos que determinan si las metas propuestas han sido alcanzadas para luego tomar las medidas correctivas.

## 2.0 MODULO DEL CONTROL A NIVEL CENTRAL

Efectuar las tareas de control administrativo de pensiones del Departamento de San Salvador y tramitar los pagos de las cuotas a pensionados y/o beneficiarios de las diferentes sucursales del ISSS a nivel nacional.

### 2.1 Ordenamiento del pago

Controlar y ordenar el pago de las diferentes cuotas a los pensionados y/o beneficiarios.

### 2.2 Vigencia de las Pensiones

Mantener vigentes el otorgamiento de las cuotas a los pensionados y/o beneficiarios apegado a los requisitos exigidos por las leyes y reglamentos del ISSS.

### 2.3 Archivo de Expedientes

Actualizar en forma periódica a los expedientes de los pensionados a fin de mantenerlos vigentes en los archivos de la sucursal central.

## 2.4 Comunicación a Nivel Central

Mantener e interactuar el flujo de información necesaria para operar y tomar decisiones en las consultas requeridas.

## 3.0 MODULO DEL CONTROL A NIVEL REGIONAL

Efectuar las tareas de control administrativo en cada sucursal del ISSS de las diferentes regiones del país, no incluyendo el trámite de los pagos.

### 3.1 Ordenamiento del Pago

Controlar y ordenar el pago de las diferentes cuotas a pensionados y/o beneficiarios de la región.

### 3.2 Vigencia de las Pensiones

Mantener vigentes el otorgamiento de las cuotas a los pensionados y/o beneficiarios de la región apegado a los requisitos exigidos por las leyes y reglamentos del ISSS.

### 3.3 Archivo de Expedientes

Actualizar en forma periódica los expedientes de los pensionados de la región, a fin de mantenerlos vigentes en los archivos de cada sucursal.

### 3.4 Comunicación a Nivel Regional

Mantener e interactuar el flujo de información necesario que permita operar y tomar decisiones en las consultas requeridas.

## 2.1 ORDENAMIENTO DEL PAGO

### 2.1.1 VALIDACIÓN DE PENSIONES NUEVAS

Validar o no las diferentes cuotas mensuales a pagar a los pensionados y/o beneficiarios..

#### 2.1.1.1 Pensiones Validadas

Ordenar el pago de todas las cuotas a pensionados y/o beneficiarios cuyos expedientes cumplan con los requisitos exigidos en las leyes y reglamentos del ISSS y hayan sido dadas como buenos por el Departamento de Auditoría Interna del ISSS.

##### 2.1.1.1.1 Validación Realizada después del 1er.

###### Período Pagado.

Ordenar el pago acumulado de todas aquellas cuotas no efectuadas en su oportunidad al pensionado y/o beneficiario, por haber sido validado el expediente después del 1er.período pagado.

##### 2.1.1.1.1.1 Ordenar Pago Acumulativo.

##### 2.1.1.1.2 Validación Realizada antes del

###### 1er.Primer Período Pagado.

Ordenar el pago normal de las cuotas a que tiene derecho el pensionado y/o beneficiario en la planilla de pagos mensuales a calcular.

##### 2.1.1.1.1.2 Ordenar Pago

### 2.1.1.2 Pensiones No Validadas

Corregir todas las observaciones realizadas por el Departamento Auditoría Interna del ISSS, a fin de que los expedientes de los pensionados cumplan con cada una de las leyes y reglamentos del ISSS.

#### 2.1.1.2.1 Por incumplimiento de requisitos.

Verificar los requisitos que observaciones realizadas a las cuotas de pensionados y/o beneficiarios.

##### 2.1.1.2.1.1 Suspender pago

##### 2.1.1.2.1.2 Corrección Anomalías

#### 2.1.1.2.2 Calculo Erróneo Cuotas mensuales

Verificar las cuotas mensuales a pagar a los pensionados y/o beneficiarios que no han sido validadas.

##### 2.1.1.2.2.1 Reintegración al ISSS por pensionado.

Modificar las cuotas mensuales a pagar a los pensionados por habersele otorgado mas de lo estipulado en las leyes y reglamentos del ISSS.

##### 2.1.1.2.2.1.1 Ordenar Descuento.

Deducir de las cuotas mensuales a pagar al pensionado, el efectivo cancelado indebidamente.

2.1.1.2.2.2 Reintegración al ISSS por  
Beneficiario.

Modificar las cuotas mensuales a pagar a los beneficiarios por habersele otorgado mas de lo estipulado en las leyes y reglamentos del ISSS.

2.1.1.2.2.2.1 Ordenar Descuento.

Deducir de las cuotas mensuales a pagar al beneficiario, el efectivo cancelado indebidamente.

2.1.1.2.2.3 Reintegración del ISSS al  
Pensionado.

Modificar las cuotas mensuales a pagar a los pensionados por habersele otorgado menos de los estipulado en las leyes y reglamentos del ISSS.

2.1.1.2.2.3.1 Ordenar Pago.

2.1.1.2.2.4 Reintegración del ISSS al  
Beneficiario.

Modificar las cuotas mensuales a pagar a los beneficiarios por habersele otorgado menos de lo estipulado en las leyes y reglamentos del ISSS.

2.1.1.2.2.4.1 Ordenar Pago.

## 2.1.2 PENSIONES VIGENTES

Procesar y controlar todas las cuotas a pensionados y/o beneficiarios que tienen derecho al cobro según lo estipulado en las leyes y reglamentos del ISSS.

### 2.1.2.1 Resolución Inicial sin Modificación

Correr el modulo de todas las pensiones y asignaciones que no han sufrido modificación.

#### 2.1.2.1.1 Ordenar Pago.

### 2.1.2.2 Nueva Resolución.

Transformar y actualizar el monto económico, las pensiones y/o asignaciones cuyo período y/o requisitos de otorgamiento se han vencido o se han modificado.

#### 2.1.2.2.1 Modificación Administrativa

Actualizar el status y valor de las pensiones que serán modificadas en la planilla mensual de acuerdo al cumplimiento o no de requisitos.

##### 2.1.2.2.1.1 Suspende.

Cesación momentánea del derecho al pago la cuota mensual al pensionado y/o beneficiario, hasta cumplir con los requisitos dispuestos.

##### 2.1.2.2.1.1.1 Ordenar pago hasta Nuevo

Aviso.

#### 2.1.2.2.1.2 Caducar

Cesación definitiva de la cuota mensual del pensionado o beneficiario, cuando en una pensión agrupa al pensionado y beneficiario a la vez.

##### 2.1.2.2.1.2.1 Eliminar Pago de Afectado(s).

Denegar en forma total el pago de la pensión o asignación al pensionado o beneficiario afectado.

##### 2.1.2.2.1.2.2 Revalidar Pensiones.

Acrecer el monto de las cuotas mensuales de los pensionados y beneficiarios en un máximo global del 90%.

##### 2.1.2.2.1.3 Extinguir

Cesación definitiva de la cuota mensual otorgada al pensionado y beneficiario, cuando la duración y requisitos se han vencido en su totalidad.

##### 2.1.2.2.1.3.1 Eliminar todos los pagos.

Degenerar en forma total los pagos al pensionado y beneficiario.

#### 2.1.2.2.1.4 Prorrogar.

Extender la duración legal del período de pago al pensionado y/o beneficiario, cuando este ha cumplido con algún requisito en forma anticipada.

##### 2.1.2.2.1.4.1 Ordenar pagos temporalmente.

#### 2.1.2.2.1.5 Conceder.

Otorgar al pensionado y/o beneficiario el pago de cuotas mensuales al haber cumplido requisitos adicionales o haber incorporado nuevos hijos.

##### 2.1.2.2.1.5.1 Reliquidar Pensiones.

Acrecer el monto de las cuotas mensuales de los pensionados y beneficiarios en un máximo global del 90%.

##### 2.1.2.2.1.5.2 Ordenar Pago.

Ordenar el pago de las cuotas del pensionado y beneficiario cuando éstas han sido acrecentadas.

#### 2.1.2.2.1.6 Reanudar.

Proseguir el derecho al pago de las cuotas mensuales del pensionado y/o beneficiario, al haber cumplido con requisitos adicionales.

##### 2.1.2.2.1.6.1 Ordenar pago.

#### 2.1.2.2.2 Modificación Actuarial.

Modificar el valor de las cuotas a las pensiones y/o beneficiarios, al autorizarse un incremento porcentual por la pérdida del poder adquisitivo.

##### 2.1.2.2.2.1 Revalorización Cuotas.

Dar un nuevo valor a las cuotas mensuales de los pensionados y/o beneficiarios.

2.1.2.2.2.1.1 Aumentar todas las cuotas de pensionados y/o beneficiarios.

#### 2.1.3 CONTROL DE PAGOS.

Vigilar la calidad de los diferentes movimientos del módulo control de pagos, evitando que se generen pagos indebidos, pagos equivocados y pagos adicionales injustificados.

##### 2.1.3.1 Errores de Digitación.

Validar los diferentes movimientos digitados en la elaboración mensual de las planillas.

##### 2.1.3.1.1 Detección errores cuotas afectadas.

Revisar la información del pensionada y beneficiario en las planillas mensuales con el fin de detectar errores o incorrecciones en los datos.

##### 2.1.3.1.1.1 Suspender pagos Cuotas afectadas.

Cesación temporal de las cuotas del pensionado y beneficiario a fin de corregir los errores detectados.

#### 2.1.3.1.2 Corrección errores cuotas afectadas.

Digitar nuevamente la información o datos del pensionado y/o beneficiario en forma correcta.

##### 2.1.3.1.2.1. Ordenar pagos

#### 2.1.3.2 Ejecución de descuentos.

Revisar los diferentes descuentos ejecutados al pensionado a fin de que sea lo debido.

##### 2.1.3.2.1 Descuento seguro de enfermedad-maternidad al pensionado.

Verificar el descuento seguro enfermedad-maternidad sea el estipulado por la ley.

##### 2.1.3.2.1.1. Ordenar pago.

##### 2.1.3.2.2 Descuento seguro enfermedad-maternidad al beneficiario.

Verificar que el descuento seguro enfermedad-maternidad no le sea aplicado sobre la pensión de orfandad u asignación al beneficiario, y que este no le afecta.

##### 2.1.3.2.2.1 Recalcular monto pensión .

Modificar el monto de la cuota mensual corrigiendo las pensiones del asegurado pensión por orfandad o asignaciones afectadas.

##### 2.1.3.2.2.1.1 Ordenar pagos.

### 2.1.3.3 Período otorgado cuotas.

Verificar las cuotas mensuales del pensionado a fin de que se cumplan los períodos de duración establecidos.

#### 2.1.3.3.1 Máximo período pensión cumplida.

Revisar al vencimiento del período de duración de la pensión otorgada al asegurado.

##### 2.1.3.3.1.1 Suspender pago.

Cesación temporal de la pensión al cumplirse el período temporal; requisitos que deben ser renovados.

##### 2.1.3.3.1.2 Eliminar pago

Denegar el forma total el pago de la cuota al pensionado al cumplirse el período o requisitos en definitiva.

#### 2.1.3.3.2 Máximo período cuotas beneficiarios cumplido.

Revisar el vencimiento período de duración de la pensión por orfandad o asignación otorgada al beneficiario.

##### 2.1.3.3.2.1 Suspender pago.

Cesación temporal de la pensión por orfandad o asignación al cumplirse el período temporal otorgado o requisitos que deben ser renovados.

#### 2.1.3.3.2.2 Eliminar pago.

Denegar en forma total el pago de la cuota al beneficiario al cumplirse el período otorgado o requisitos en definitiva.

#### 2.1.3.3.3 Seguimiento duración pensión.

Controlar en forma periódica a la duración de las pensiones otorgadas a los asegurados.

##### 2.1.3.3.3.1 Ordenar pagos.

#### 2.1.3.3.4 Seguimiento duración cuotas a beneficiarios.

Controlar en forma periódica la duración de las pensiones por orfandad o asignaciones a los beneficiarios.

##### 2.1.3.3.4.1 Ordenar pago.

#### 2.1.3.4 Revisión monto de cuotas.

Revisar en forma periódica y al azar el monto de las cuotas de los pensionados y/o beneficiarios.

##### 2.1.3.4.1 Cálculos bien realizados.

Verificar que el monto de las pensiones y/o asignaciones se encuentren bien calculadas.

##### 2.1.3.4.1.1 Ordenar pagos.

#### 2.1.3.4.2 Cálculos mal realizados.

Corregir el monto de las pensiones y/o asignaciones que se encuentran mal calculadas.

##### 2.1.3.4.2.1 Reintegración al I.S.S.S. por pensionado.

Descontar de las cuotas mensuales, pendientes de liquidación al pensionado, el efectivo indebidamente cancelado en los pagos anteriormente ordenados.

##### 2.1.3.4.2.2 Reintegración al I.S.S.S. por beneficiario.

Descontar de la cuotas mensuales, pendientes de liquidar a los beneficiarios el efectivo indebidamente cancelado en los pagos ordenados.

###### 2.1.3.4.2.2.1 Ordenar pago

##### 2.1.3.4.2.3 Reintegración del I.S.S.S. al pensionado.

Agregar a la cuota mensual, pendiente de liquidar al pensionado el efectivo cancelado de menos, por haber calculado en forma errónea la pensión.

###### 2.1.3.4.2.3.1 Ordenar pago.

2.1.3.4.2.4 Reintegración del I.S.S.S. al beneficiario.

Agregar a la suma mensual pendiente de liquidar al beneficiario, el efectivo cancelado de menos, por haber calculado en forma errónea la pensión respectiva.

2.1.3.4.3 Cuota ficticia.

Anular todas aquellas cuotas de pensionados y/o beneficiarios, los cuales han sido descubiertos como ficticias.

2.1.3.4.3.1 Eliminar pagos.

2.1.3.5 Conversión automática de pensiones.

Controlar y validar todos los movimientos o transformaciones automáticas en los diferentes tipos de pensiones.

2.1.3.5.1 Riesgos profesionales.

Clasificar para verificar las diferentes conversiones que se dan automáticamente de los riesgos profesionales.

2.1.3.5.1.1. Conversión de pensión parcial temporal a pensión por muerte profesional.

Trasladar el derecho al cobro de la cuota asignada del pensionado a los beneficiarios, cuando los asegurados

fallezcan a causa del agravamiento de la invalidez parcial temporal.

2.1.3.5.1.1.1 Ordenar pagos liquidando las nuevas cuotas a los beneficiarios.

Calcular las nuevas cuotas en concepto de viudez, orfandad o de progenitores.

2.1.3.5.1.1.2 Eliminar pagos.

Eliminar de las planillas de pago a pensionados, al asegurado por no tener sobrevivientes.

2.1.3.5.1.2 Conversión de pensión parcial temporal a parcial vitalicia.

Transformar el monto de la cuota del pensionado, al agravarse la invalidez parcial temporal a parcial vitalicia.

2.1.3.5.1.2.1 Ordenar pagos reliquidando diferencias al pensionado.

Calcular las nuevas cuotas de la pensión del asegurado al gozar una invalidez cuyo porcentaje de ayuda económica es mayor.

2.1.3.5.1.3 Conversión de pensión parcial  
temporal a pensión vitalicia.

Transformar el monto de la cuota cancelada mensualmente al pensionado al agravarse la invalidez parcial temporal a total vitalicia.

2.1.3.5.1.3.1 Ordenar pagos

reliquidando diferencias  
al pensionado .

Calcular las nuevas cuotas de la pensión del asegurado al gozar una invalidez cuyo porcentaje de ayuda económica es mayor.

2.1.3.5.1.4 Conversión de pensión parcial  
vitalicia a pensión por muerte  
profesional.

Trasladar el derecho al cobro de la cuota asignada del pensión a los beneficiarios, cuando los asegurados fallezcan a causa del agravamiento de la invalidez parcial vitalicia .

2.1.3.5.1.4.1 Ordenar pagos liquidando

las nuevas cuotas a los  
beneficiarios.

Ejecutar todas las operaciones

necesarias que garanticen el pago de las cuotas de ayuda a los beneficiarios del asegurado fallecido.

2.1.3.5.1.4.2 Eliminar pagos.

Eliminar en forma total de las planillas de pago a pensionados y beneficiarios al asegurado por no tener sobrevivientes.

2.1.3.5.1.5 Conversión parcial vitalicia a pensión parcial temporal.

Transformar el monto de la cuota del pensionado al disminuir la invalidez parcial vitalicia a invalidez parcial temporal.

2.1.3.5.1.5.1 Ordenar pagos disminuyendo el monto de las cuotas a los pensionados.

2.1.3.5.1.6 Conversión de pensión parcial vitalicia a pensión total vitalicia .

Modificar el monto de la cuota mensual de ayuda al pensionado al aumentar la invalidez parcial vitalicia a total vitalicia.

2.1.3.5.1.6.1.Ordenar pagos aumentando  
la cuota del pensionado.

Recalcular el valor de la cuota mensual a pagar al pensionado por aumentar la proporción de pago a que tiene derecho.

2.1.3.5.1.7.Conversión de pensión total vitalicia a pensión por muerte profesional.

Trasladar el derecho al cobro de la cuota asignada al pensionado a los beneficiarios, cuando el asegurado fallezca de causa del agravamiento de la invalidez total vitalicia.

2.1.3.5.1.7.1.Ordenar pagos liquidando las nuevas cuotas a los beneficiarios.

Calcular las nuevas cuotas en concepto de viudez, orfandad y de progenitores.

2.1.3.5.1.7.2.Eliminar pagos.

Eliminar en forma total de las planillas de pago a pensionados por no tener sobrevivientes.

2.1.3.5.1.8. Conversión de pensión total  
vitalicia a pensión parcial  
vitalicia.

Modificar el monto de la cuota mensual de ayuda al pensionado al disminuir el grado de invalidez total vitalicia a parcial vitalicia.

2.1.3.5.1.8.1 Ordenar pagos

disminuyendo el monto de  
la pensión.

Recalcular el monto de la cuota mensual a cancelar al pensionado al disminuir la proporción de pago a que tiene derecho.

2.1.3.5.1.9. Conversión de pensión total  
vitalicia a pensión parcial  
temporal.

Modificar el monto de la cuota mensual de ayuda al pensionado al disminuir el grado de invalidez total vitalicia a parcial temporal.

2.1.3.5.1.9.1. Ordenar pagos

disminuyendo el monto de  
la pensión.

Recalcular el monto de la cuota

mensual a cancelar al pensionado al disminuir la proporción de pago a que tiene derecho.

#### 2.1.3.5.2 Riesgos Comunes.

clasificar para verificar las diferentes conversiones que se dan automáticamente dentro de los riesgos comunes.

##### 2.1.3.5.2.1. conversión de pensión por invalidez común temporal a pensión por muerte común.

Trasladar el derecho al cobro de la cuota asignada al pensionado a los beneficiarios, cuando el asegurado fallezca a causa del agravamiento de la invalidez común.

##### 2.1.3.5.2.1.1 Ordenar pagos liquidando las nuevas cuotas a los beneficiarios.

Calcular las nuevas cuotas en concepto de viudez, orfandad o de progenitores.

##### 2.1.3.5.2.1.2 Eliminar pagos.

Eliminar en forma total de las planillas de pago a pensionados por no poseer beneficiarios.

2.1.3.5.2.2 Conversión de pensión por invalidez común temporal a pensión por invalidez común permanente.

Modificar el período de duración de la pensión por invalidez común, cuando el asegurado persiste en la incapacidad sufrida.

2.1.3.5.2.2.1 Ordenar pagos.

Prorrogar el pago a pensionados por invalidez común.

2.1.3.5.2.3 Conversión de la pensión invalidez común temporal a pensión por vejez.

Modificar el status y otorgar una duración vitalicia al pago de la cuota del pensionado por cumplir con los requisitos de jubilación.

2.1.3.5.2.3.1 Ordenar pagos reliquidando diferencias al pensionado.

Recalcar la cuota mensual del asegurado e incluir la reliquidación de diferencias por cambiar de un tipo de pensión a otro.

#### 2.1.3.5.2.4 Conversión de la pensión

invalidez común permanente a  
pensión por vejez.

Modificar el status y otorgar una  
duración vitalicia al pago de la cuota  
del pensionado por cumplir los requisitos  
de jubilación.

##### 2.1.3.5.2.4.1 Ordenar los pagos de las cuotas reliquidando diferencias al pensionado.

Recalcular la cuota mensual del asegurado  
e incluir la reliquidación de diferencias  
por cambiar de un tipo de pensión a otro.

#### 2.1.3.5.2.5 Conversión de la pensión

invalidez común permanente a  
pensión por muerte común.

Trasladar el derecho al cobro de la cuota  
asignada al pensionado, a los  
beneficiarios, cuando el asegurado  
fallezca a causa del agravamiento de la  
invalidez común.

##### 2.1.3.5.2.5.1 Ordenar Pagos liquidando las nuevas cuotas a los beneficiarios.

Idem al numeral 2.1.3.5.2.1.1

#### 2.1.3.5.3.5.2 Eliminar pagos

Idem al numeral 2.1.3.5.2.1.2

#### 2.1.3.5.2.6 Conversión de pensión por vejez a pensión o muerte común.

Trasladar el derecho al cobro de la cuota asignada al pensionado, a los beneficiarios, cuando el asegurado fallezca a causas de la vejez.

#### 2.1.3.5.2.6.1 Ordenar pagos liquidando las nuevas cuotas a beneficiario.

Idem al numeral 2.1.3.5.2.1.1.

#### 2.1.3.5.2.6.2 Eliminar pagos.

Idem al numeral 2.1.3.5.2.1.2.

#### 2.1.3.5.3 Riesgos profesionales a riesgos comunes

Controlar en forma eficaz los requisitos necesario para que una pensión en riesgo profesional se vea afectada por un riesgo común.

#### 2.1.3.5.3.1 Agravamiento Grado incapacidad a consecuencia de un riesgo común.

Modificar el monto de la cuota mensual otorgada al pensionado debido al agravamiento de la incapacidad.

2.1.3.5.3.1.1 Ordenar el pago.

Incrementar valor de la pensión del asegurado por aumentar las proporciones de invalidez.

2.1.3.5.3.2 Aumento del grado incapacidad a consecuencia de un riesgo común.

Idem al numeral 2.1.3.5.3.1

2.1.3.5.3.2.1 Ordenar el pago.

Idem al numeral 2.1.3.5.3.1.1

2.1.3.5.4 Riesgos comunes a riesgos profesionales

Controlar en forma eficaz los requisitos necesarios para que una versión en riesgo común se vea afectada por un riesgo profesional.

2.1.3.5.4.1 Conversión a riesgo profesional

debido al agravamiento del grado de incapacidad anterior a consecuencia de un riesgo profesional.

Verificar de acuerdo al dictamen de la comisión técnica invalidez, si el pensionado tiene derecho a un recálculo en su cuota mensual de ayuda.

2.1.3.5.4.1.1 Ordenar el pago.

Art. 16 "Para el cálculo de las pensiones a que tenga derecho el asegurado por riesgo profesional, se aplicaran los porcentajes que resulten de la aplicación de este reglamento, sobre el sesenta por ciento del salario anual del asegurado."<sup>7</sup>

2.1.3.5.4.2 Conversión pensión por riesgo profesional debido a la aumento del grado de incapacidad anterior, a consecuencia de un riesgo profesional.

Idem al numeral 2.1.3.5.4.1.

2.1.3.5.4.2.1 Ordenar el pago.

Idem al numeral 2.1.3.5.4.1.1

2.1.3.6 REVALORIZACION, CUOTAS POR PERDIDA, PODER ADQUISITIVO DE LA MONEDA.

Procesar todas las cuotas de los pensionados y/o beneficiarios cuando se autoriza un aumento porcental.

2.1.3.6.1 Pensionado.

Incrementar las cuotas de los pensionados.

---

<sup>7</sup> Leyes y reglamentos del I.S.S.S. 1986. Cap. 4 " Reglamento de Evaluación de incapacidades por riesgo profesional"

2.1.3.6.1.1 Porcentaje Aumentado.

Revisar que las diferentes cuotas a los pensionados tengan el aumento autorizado.

2.1.3.6.1.1.1 Ordenar pago.

2.1.3.6.1.2 Porcentaje no aumentado.

Separar las diferentes cuotas de los pensionados que no se les haya afectado el aumento autorizado.

2.1.3.6.1.2.1 Aumentar porcentaje.

Incrementar en el porcentaje autorizado las cuotas de los pensionados y/o beneficiarios que no se les haya calculado en su oportunidad.

2.1.3.6.1.2.1.1 Ordenar Pago

2.1.3.6.2 Beneficiarios.

Incrementar las cuotas de los beneficiarios.

2.1.3.6.2.1 Porcentaje aumentado.

Idem al 2.1.3.6.1.1.

2.1.3.6.2.1.1 Ordenar pago.

2.1.3.6.2.2 Porcentaje no aumentado.

Idem 2.1.3.6.1.2

2.1.3.6.2.2.1 Aumentar porcentaje.

Idem al 2.1.3.6.1.2.1

2.1.3.6.2.2.1.1 Ordenar pago.

### 2.1.3.7 CONCILIACIÓN BANCARIA.

Controlar todos los movimientos de cobro que ha efectuado el pensionado y/o beneficiario.

#### 2.1.3.7.1 Cuentas en movimiento.

Revisar todas las cuotas que han sido cobradas por el pensionado y/o beneficiario en la planilla mensual.

##### 2.1.3.7.1.1 Ordenar pagos.

#### 2.1.3.7.2 Cuentas sin movimiento.

Separar todas las cuotas que han sido cobradas por el pensionado y/o beneficiario en la planilla mensual.

##### 2.1.3.7.2.1 Suspender pagos.

#### 2.1.3.7.3 Cobros ejecutados.

### 2.1.3.8 OBSERVACIONES LEGALES.

Controlar todas aquellas cuotas de pensionados y/o beneficiarios que han sido observadas por el incumplimiento de las leyes y reglamentos del I.S.S.S.

#### 2.1.3.8.1 Auditoría Interna.

Revisar todas las observaciones efectuadas por el departamento auditoría interna, haciendo las medidas correctivas.

##### 2.1.3.8.1.1 Errores cálculo Cuotas.

Modificar las cuotas de las pensiones y/o beneficiarias las cuales no cumplen con las

disposiciones legales.

2.1.3.8.1.1.1 En contra del I.S.S.S.

Corregir las cuotas de los pensionados y/o beneficiarios que están calculados en forma errónea y que afecta al patrimonio del I.S.S.S.

2.1.3.8.1.1.1.1 Reintegro a favor del I.S.S.S.

Idem al 2.1.2.1

2.1.3.8.1.1.1.1.1 Ordenar pago.

2.1.3.8.1.1.2 En contra del pensionado.

Corregir las cuotas de los pensionados y/o beneficiarios que se encuentra mal calculadas en forma errónea y que afecta a sus ingresos.

2.1.3.8.1.1.2.1 Reintegro a favor del beneficiario.

Idem al 2.1.2.2

2.1.3.8.1.1.2.1.1 Ordenar pago.

2.1.3.8.1.2 Violación leyes y reglamentos del I.S.S.S.

Verificar las diferentes observaciones notificadas por el departamento auditoría interna que van en contra del I.S.S.S.

2.1.3.8.1.2.1 Suspender pagos.

2.1.3.8.1.2.2 Eliminar pagos.

2.1.3.8.1.3 Legalización pagos mal efectuados.

Revisar las diferentes autorizaciones de las autoridades del I.S.S.S., que no hayan sido

efectuadas.

2.1.3.8.1.3.1 Legalizar pagos.

2.1.3.8.2 Corte cuentas..

Revisar a posteriori las observaciones efectuadas por la corte cuentas de la república realizando las medidas correctivas.

2.1.3.8.2.1 Violación leyes o reglamentos I.S.S.S.

Verificar las diferentes observaciones notificadas por la corte de cuentas de la república que van en contra del I.S.S.S.

2.1.3.8.2.1.1 Suspender pagos.

Cesantía temporal de los pagos de cuotas a pensinados y/o beneficiarios cuando el reparo de la corte de cuenta sea por pagos mal efectuados.

2.1.3.8.2.1.2 Eliminar pagos.

Cesantía definitiva de los pagos de cuotas a pensionados y/o beneficiarios cuando el reparo de la corte de cuentas sea por pagos ficticios.

2.1.3.9 Reclamos.

Evacuar las diferentes dudas y demandas que el pensionado y/o beneficiario solicitan para el cobro de sus cuotas mensuales.

### 2.1.3.9.1 Del beneficiario.

Procesar las diferentes quejas y reclamos del beneficiario.

#### 2.1.3.9.1.1 Incorporación viudas o excompañeras de vida.

Introducir a la pensión de los beneficiarios del exasegurado ya fallecido, a la viuda, excompañera de vida, si ésta efectivamente demuestra que le asiste el derecho.

##### 2.1.3.9.1.1.1 Ordenar pagos.

Efectuar la orden de pago inmediatamente para cancelar a la viuda o excompañera de vida.

##### 2.1.3.9.1.1.2 Pago No autorizado.

Denegar en forma total el derecho al pago de pensión por viudez, por no presentar evidencias contundentes.

#### 2.1.3.9.1.2 Reincorporación de viudas.

Reanudar nuevamente el pago pensión por viudez a aquellas viudas o excompañeras de vida que reúnen los requisitos del caso.

##### 2.1.3.9.1.2.1 Ordenar pago.

Reactivar el pago mensual de la ayuda a hijos de pensionados.

#### 2.1.3.9.1.3.2 Eliminar pagos.

Eliminar en forma total el pago mensual de ayuda a hijos de pensionados.

#### 2.1.3.9.1.4 Incorporación de progenitores.

Otorgar el derecho al cobro de cuota el derecho al cobro de cuota mensual de ayuda a los hijo de los asegurados o pensionados fallecidos, cuando no existan esposa, compañera de vida o hijos como beneficiarios.

##### 2.1.3.9.1.4.1 Ordenar pagos.

Calcular la cuota a que tienen derecho los padre del pensionado o asegurado fallecido.

#### 2.1.3.9.1.5 Auxilio de Sepelio.

Autorizar el derecho a la ayuda económica que tienen los familiares o persona responsable del sepelio del pensionado.

##### 2.1.3.9.1.5.1 Ordenar pagos.

Pagar la cuota de auxilio de sepelio.

#### 2.1.3.9.2 Del pensionado.

Procesar las diferentes quejas y reclamos del pensionado.

##### 2.1.3.9.2.1 Incorporación nuevos hijos.

Registrar dentro de la pensión del asegurado, nuevos hijos que hayan nacido en el periodo del goce de la invalidez o después de que este

haya fallecido.

2.1.3.9.2.1.1 Ordenar pagos.

Calcular el monto de la pensión por orfandad o asignaciones a nuevos hijo de pensiones.

2.1.3.9.2.2 Ayuda económica Adicional.

Aumentar un porcentaje adicional a la cuota del pensionada por invalidez, cuando este requiera la asistencia de una persona para realizar actos primordiales de la vida ordinaria.

2.1.3.9.2.2.1 Ordenar pagos.

Calcular un 20 % adicional a la pensión del asegurado.

2.1.3.9.2.3 Renovación tarjeta autorizado.

Cambiar periódicamente las tarjetas a los autorizados que los pensionados han asignado para el cobro de la pensión.

2.1.3.9.2.3.1 Ordenar pago.

Tramitar periódicamente el pago de las pensiones por encontrarse en vigencia la tarjeta de autorizado de cobros.

2.1.3.9.2.3.2 Suspender pagos.

Cesar temporalmente el pago de las pensiones y/o beneficiarios, por no encontrarse vigente la tarjeta de automatizados de cobro.

#### 2.1.3.10 Vencimiento periódico pago a Autorizados.

Controlar los diferentes periodos de cobro de los autorizados, a fin de que se sometan a la renovación de la tarjeta.

##### 2.1.3.10.1 Suspender pagos.

Idem al 2.1.3.9.2.3.2

### 2.2 MODULO VIGENCIA.

Coordina todos los procesos de los demás módulos con el propósito de controlar la vigencia de las pensiones.

#### 2.2.1 Administrativo.

Controlar y actualizar las diferentes pensiones para el cumplimiento de las leyes y reglamentos del I.S.S.S.

#### 2.2.2 Médica.

Controlar y actualizar todas las pensiones por riesgos comunes y riesgos profesionales siendo reevaluados por la comisión técnica de invalidez.

#### 2.2.3 Campo

Controlar todas las pensiones otorgadas por el I.S.S.S., de tal manera que sean cumplidas las leyes y reglamentos del I.S.S.S., tanto por el pensionado como los beneficiarios.

#### 2.2.4 Conversión automática.

Transformación de un tipo de pensión a otro.

#### 2.2.4.1 Riesgos profesionales.

Controlar administrativamente todas las pensiones por riesgos profesionales otorgados de la pensión respectiva.

##### 2.2.4.1.1 Accidentes de trabajo.

Controlar y verificar este tipo de riesgo para el otorgamiento de la pensión respectiva.

##### 2.2.4.1.1.1 Invalidez profesional.

Ejecutar el control administrativo de las pensiones otorgadas por invalidez profesional.

##### 2.2.4.1.1.1.1 Pensionado.

Controlar los pensionados a los cuales se les ha otorgado pensiones por invalidez profesional.

##### 2.2.4.1.1.1.2 Beneficiarios.

Controlar los hijos de pensionados a los cuales se les ha otorgado una cuota en concepto de asignación.

##### 2.2.4.1.1.2 Muerte profesional.

Controlar la vigencia administrativa de pensiones otorgadas a pensionados fallecidos.

#### 2.2.4.1.1.2.1 Beneficiarios.

Controlar la vigencia de las pensiones otorgadas a los beneficiarios de pensionados fallecidos.

#### 2.2.4.1.1.2.2 Pensionado (definido en numeral 2.2.4.1.1.1.1).

##### 2.2.4.1.1.1.1.1 Vencimiento de período.

Controlar el vencimiento de las pensiones otorgadas al pensionado por invalidez profesional a través de las decisiones : suspender, caducar, extinguir.

##### 2.2.4.1.1.1.1.2 Nuevo Dictamen (C.T.I.)

Controlar las pensiones otorgadas por invalidez profesional que han sido reevaluadas por la comisión técnica de invalidez, las decisiones a tomar para la vigencia son : extinguir, suspender, prorrogar, conceder, reanudar, caducar.

##### 2.2.4.1.1.1.1.3 Revisión de cuotas.

Ejecutar revisión de todas las cuotas en las diferentes pensiones, las decisiones que se toman son: suspender, reanudar, extinguir por fraude.

##### 2.2.4.1.1.1.2 Beneficiarios (definido en numeral 2.2.4.1.1.2.1).

#### 2.2.4.1.1.1.2.1 Asignaciones.

Controlar las cuotas por asignaciones otorgadas a hijos de pensionados por invalidez profesional.

#### 2.2.4.1.1.1.2.2 Revisión de cuotas.

Ejecutar la revisión de todas las cuotas otorgadas en concepto de asignación.

#### 2.2.4.1.1.1.2.3 Nueva resolución.

Controlar las pensiones que han sido verificadas por departamento de inspección para la respectiva vigencia administrativa.

#### 2.2.4.1.1.1.2 Muerte profesional.

Definido numeral 2.2.4.1.1.2.

#### 2.2.4.1.2 Enfermedad profesional.

Controlar y verificar este tipo de riesgo para otorgamiento para la pensión respectiva.

#### 2.2.4.1.2.1 Invalidez profesional.

Definido numeral 2.2.4.1.1.1

#### 2.2.4.1.2.2 Muerte profesional.

Definido numeral 2.2.4.1.1.2

#### 2.2.4.2 Riesgos comunes.

Controlar administrativamente todas las pensiones otorgadas por riesgos comunes.

#### 2.2.4.2.1 Invalidez común.

Módulo que tiene por objeto el control administrativo de las pensiones otorgadas por invalidez común.

##### 2.2.4.2.1.1 Temporal.

Controlar las pensiones por invalidez con caracter temporal.

##### 2.2.4.2.1.1.1 Enfermedad común.

Controlar y verificar las pensiones temporales otorgadas por este riesgo.

##### 2.2.4.2.1.1.1.2 Pensionado.

Controlar la vigencia administrativa ejecutada a los pensionados por invalidez temporal.

##### 2.2.4.2.1.1.1.2.1 Período Concesión.

Controlar las pensiones de acuerdo a las fechas en que fueron concedidas.

##### 2.2.4.2.1.1.1.2.2 Revisión de cuotas..

Permite revisar los montos en las pensiones otorgadas a beneficiarios.

#### 2.2.4.2.2 Vejez común.

Se encarga de controlar la vigencia de las pensiones por vejez.

#### 2.2.4.2.2.2.1 Pensionado.

Controlar a los pensionados que poseen pensión de vejez para proporcionarles la vigencia respectiva.

#### 2.2.4.2.2.2.2 Beneficiario.

Controlar a los hijos de los asegurados con derecho a la prestación respectiva.

#### 2.2.4.2.3 Muerte común.

Verifica y controla a los pensionados fallecidos.

#### 2.2.4.2.3.1 Beneficiarios.

Controlar a los beneficiarios con derecho a partir de la muerte de pensionado.

#### 2.2.4.2.3.1.1 Viudez.

Controlar adecuadamente las pensiones a viudas o compañeras de vida.

#### 2.2.4.2.3.1.2 Orfandad.

Controlar las pensiones otorgadas a los hijos del pensionado fallecido.

### 2.2.2 Vigencia médica.

#### 2.2.2.1 Provisional.

Controlar las pensiones otorgadas temporalmente de acuerdo al dictámen de la comisión técnica de invalidez.

2.2.2.1.1 Riesgos profesionales.

Controlar las pensiones temporales causadas por riesgos profesionales.

2.2.2.1.2 Riesgos comunes.

Controlar las pensiones provisionales por riesgos comunes.

2.2.3 Supervisión de campo.

2.2.3.1 Riesgos profesionales.

Supervisar y controlar las pensiones otorgadas por riesgos profesionales.

2.2.3.1.2 Muerte profesional.

Verificar y controlar las pensiones otorgadas a beneficiarios mediante la supervisión de campo.

2.2.3.2 Riesgos comunes.

Supervisar y controlar las pensiones otorgadas por riesgos comunes.

2.2.3.2.1 Invalidez temporal.

Controlar las pensiones otorgadas por invalidez de acuerdo a las leyes y reglamentos del I.S.S.S.

2.2.3.2.2 Vejez

Controlar las pensiones por vejez que serán verificadas mediante la supervisión de campo.

#### 2.2.3.2.3 Muerte común.

Supervisar las pensiones otorgadas por muerte del pensionado y que posteriormente serán otorgadas a los beneficiarios.

#### 2.2.4 Conversión automática:

Procesar en forma mecánica todos los movimientos de las pensiones cuando son prorrogadas o tiene cambio de status.

##### 2.2.4.1 Riesgos profesionales.

Convertir las diferentes pensiones que han sido otorgadas por riesgos profesionales.

##### 2.2.4.2 Riesgos comunes.

Procesar en forma automática las diferentes pensiones que han sido otorgadas según los riesgos comunes.

##### 2.2.4.3 Conversión riesgo profesional a riesgo común.

Procesar y ejecutar todos los movimientos necesarios para transformar pensiones de riesgos profesionales a riesgos comunes.

##### 2.2.4.4 Conversión riesgo común a riesgos profesionales.

Procesar y ejecutar los movimientos necesarios al transformar pensiones de riesgos comunes a riesgos profesionales.

## 2.3 MODULO ARCHIVO DE EXPEDIENTES.

Coordinar los módulos correspondientes en archivo, para controlar el archivo de expedientes de pensionados y beneficiarios en la central del I.S.S.S. y regionales.

### 2.3.1 Registro de expediente:

Registrar y controlar los expedientes que recibe la central y regionales del I.S.S.S. sobre pensionados y/o beneficiarios nuevos y antiguos .

### 2.3.2 Manejo de expedientes.

Manejar y controlar los expedientes que salen de el archivo, dentro y fuera de la sección control de pensiones y sucursales.

### 2.3.3 Actualización de expedientes por reincorporación de nuevos documentos.

Controlar los expedientes que serán actualizados mediante la incorporación de nuevos documentos en la vigencia respectiva.

### 2.3.4 Depuración de expedientes.

Separar y controlar los expedientes activos y pasivos existentes en el archivo.

### 2.3.5 Almacenamiento de información de pensionados y/o beneficiarios.

Almacenar y controlar información de pensionados y beneficiarios y obtener la información inmediata cuando la circunstancias lo ameriten.

### 2.3.6 Inventario de expediente.

Controlar los expedientes en el archivo con el propósito de verificar la existencia, ordenamiento y reordenamiento de los mismos.

## 2.4 MODULO DE COMUNICACION.

Coordinar los módulos correspondientes que permitan una comunicación eficiente en la sección control.

### 2.4.1 Interna a la sección control de pensiones.

Verificar y controlar la comunicación adecuada dentro de la sección para la obtención de los resultados esperados.

#### 2.4.1.1 Captación de datos.

Controlar la apertura de la información de los pensionados en el sistema propuesto.

#### 2.4.1.2 Actualización base de datos.

Modulo para controlar y actualizar la información existente dentro de la base de datos.

#### 2.4.1.3 Requerimiento de salidas.

Controlar y verificar que la información de salida sea adecuada a la vigencia y ordenamiento del pago de pensiones.

### 2.4.2 Externa a la sección control de pensiones.

Controlar y garantizar la comunicación externa de la sección con las dependencias interrelacionadas, agencias bancarias, pensionado de acuerdo a las necesidades existentes.

#### 2.4.2.1 Interacción con dependencias.

Verificar la comunicación con la sección con las dependencias con el propósito de brindar un mejor servicio al pensionado.

#### 2.4.2.2 Interacción con agencias bancarias.

Controlar y garantizar la comunicación adecuada de la sección control y las agencias bancarias en beneficio del pensionado del I.S.S.S.

#### 2.4.2.3 Interacción con pensionado.

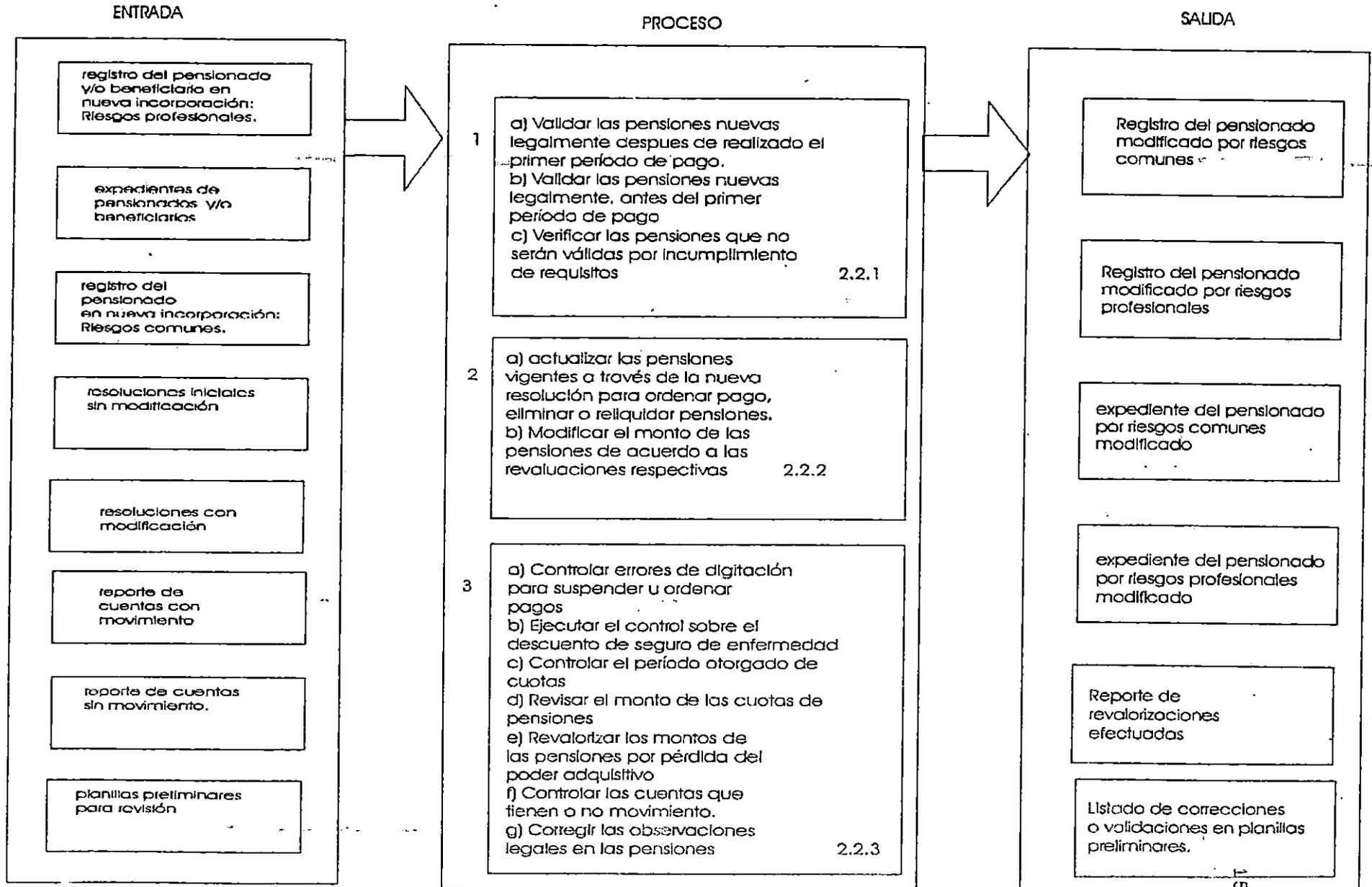
Garantizar la comunicación de la sección control con los pensionados y/o beneficiarios para proporcionarles un mejor servicio.

## B. DIAGRAMA GENERALES HIPO. DEFINICION.

En este segundo diagrama aplicado al rediseño propuesto, permite una visión glogal de la entrada, proceso y la salida . En consecuencia se refiere como diagrama panorámico, donde se listan todas las entradas los procesos y salidas en las tres secciones del papel sin dibujar símbolos especializados. Se visualiza a continuación:

# DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 2.1

## "ORDENAMIENTO DEL PAGO"

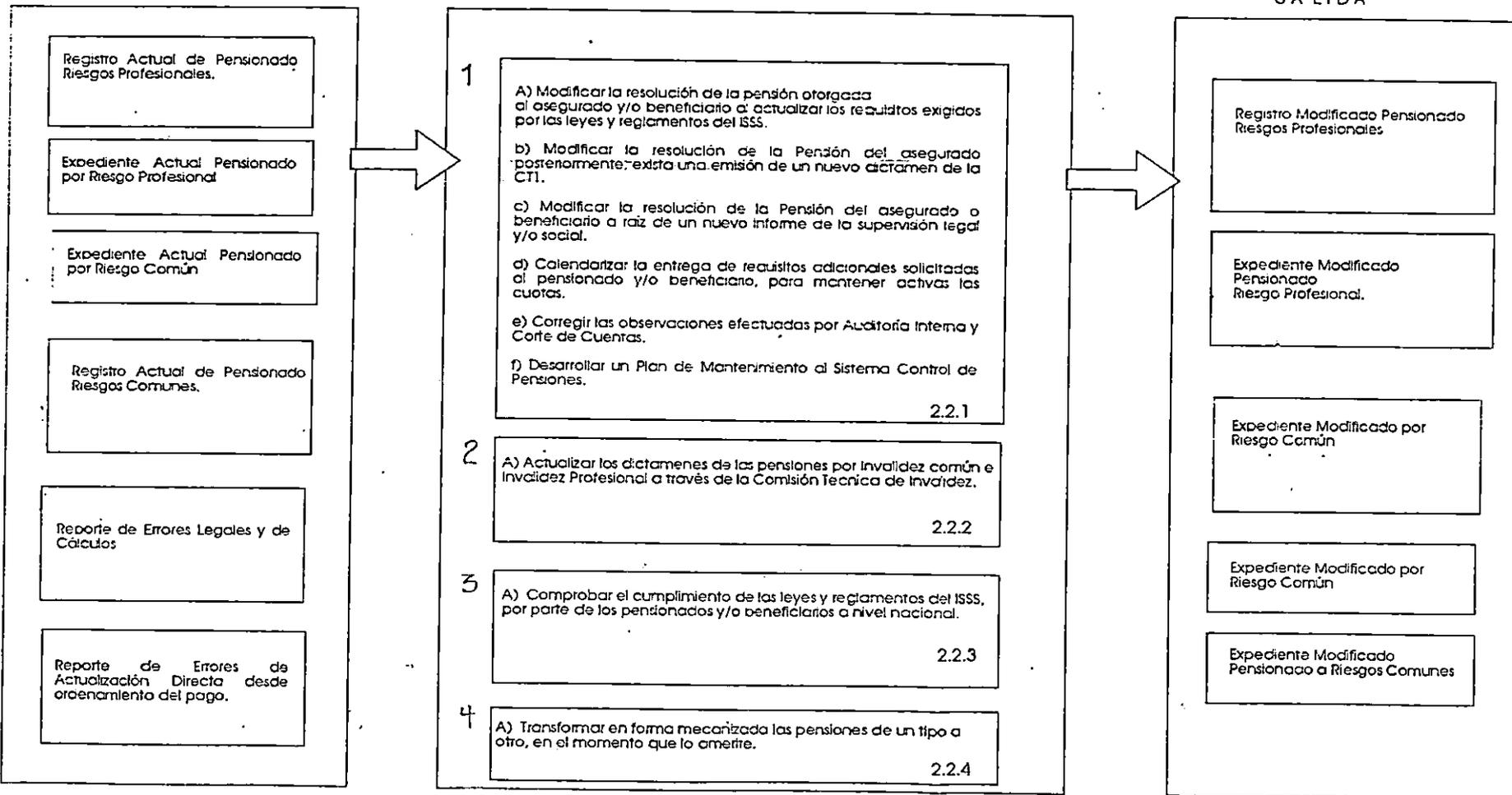


## DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 2.2. "VIGENCIA DE LAS PENSIONES"

ENTRADA

PROCESO

SALIDA



**DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 2.2.3**  
"VIGENCIA DE LAS PENSIONES A TRAVES DE LA SUPERVISION DE CAMPO"

ENTRADA

PROCESO

SALIDA

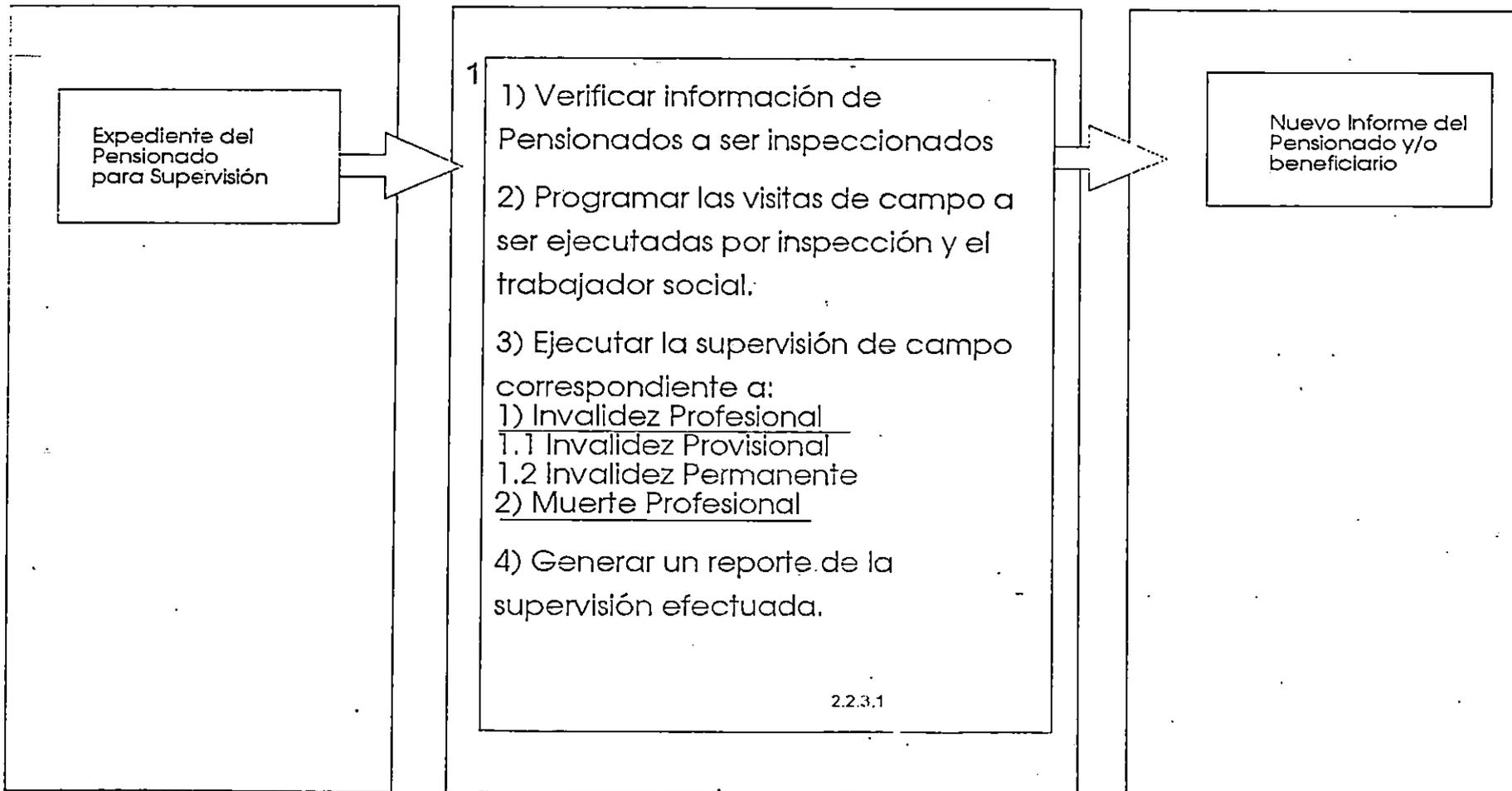
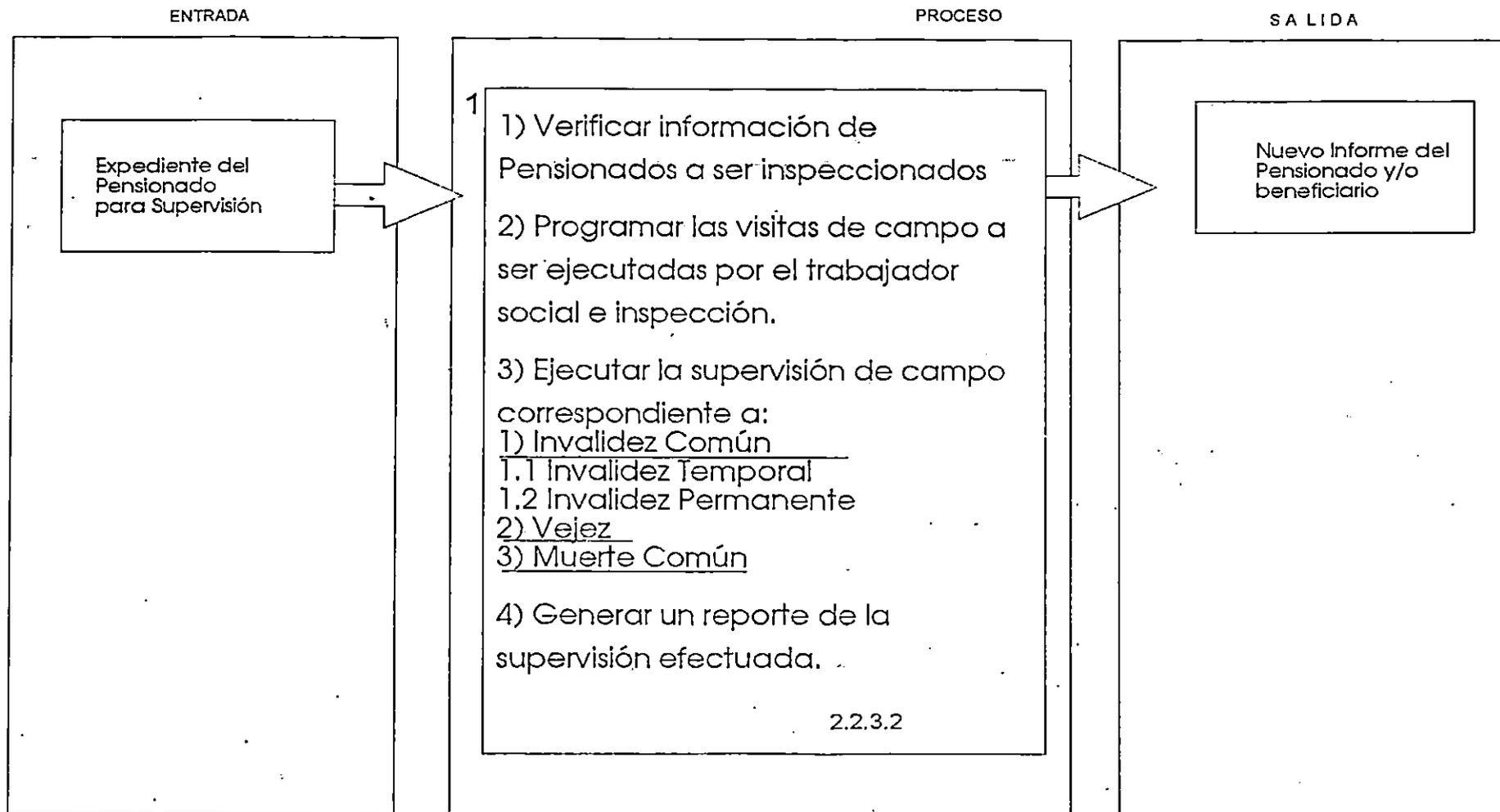
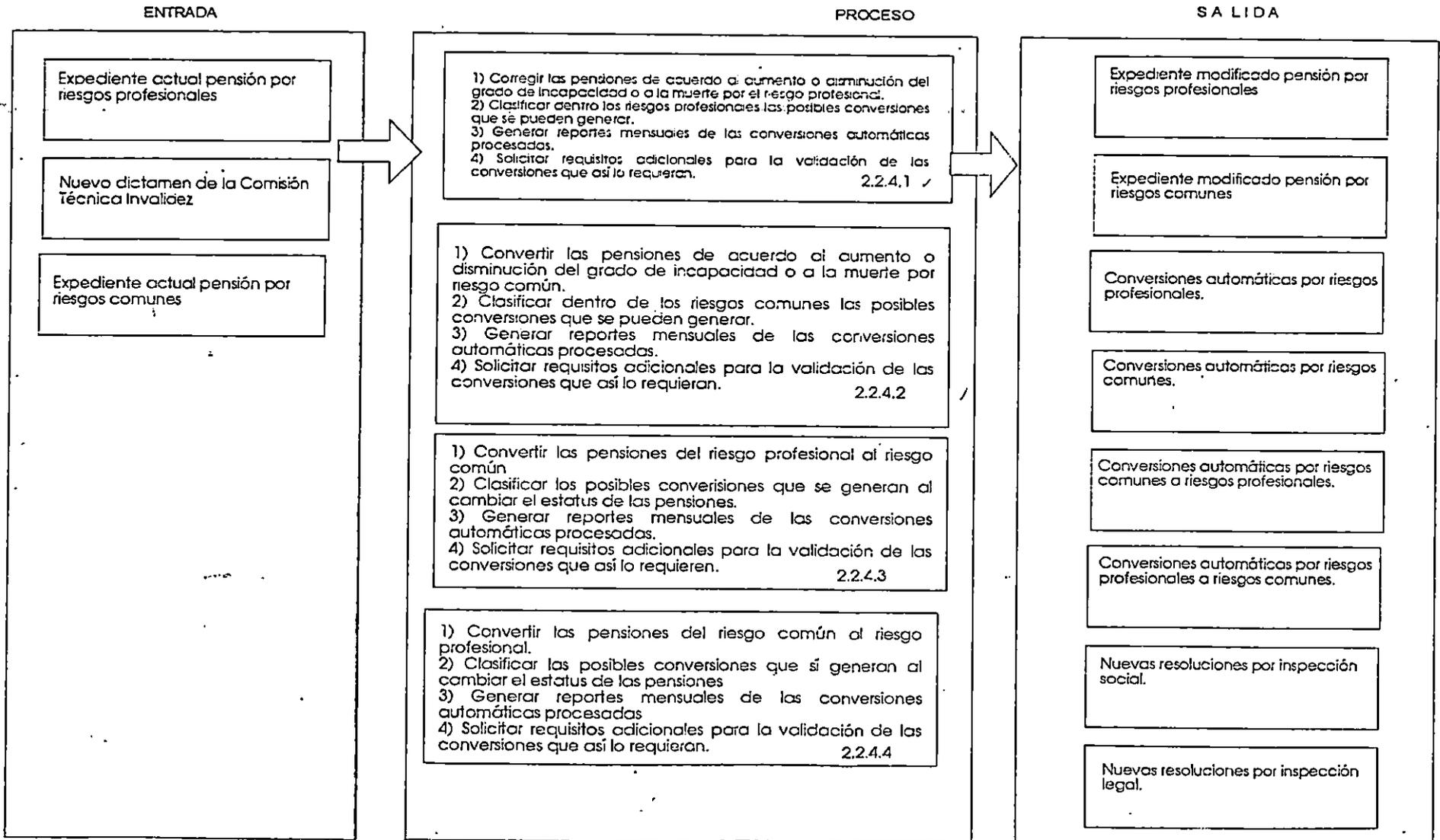


DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 2.2.3  
VIGENCIA DE LAS PENSIONES A TRAVES DE LA SUPERVISION DE CAMPO



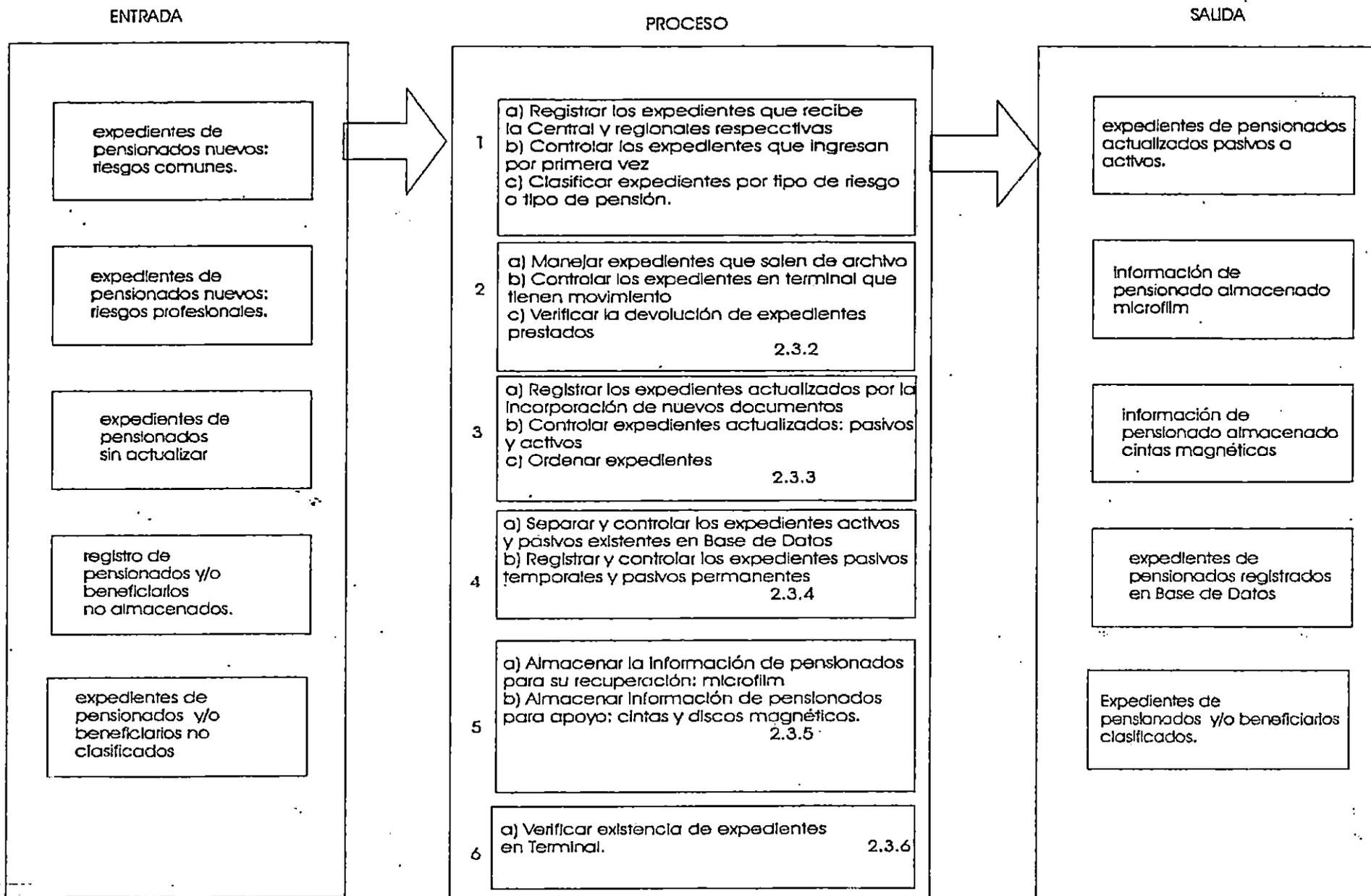
# DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 224

"Conversión Automática"



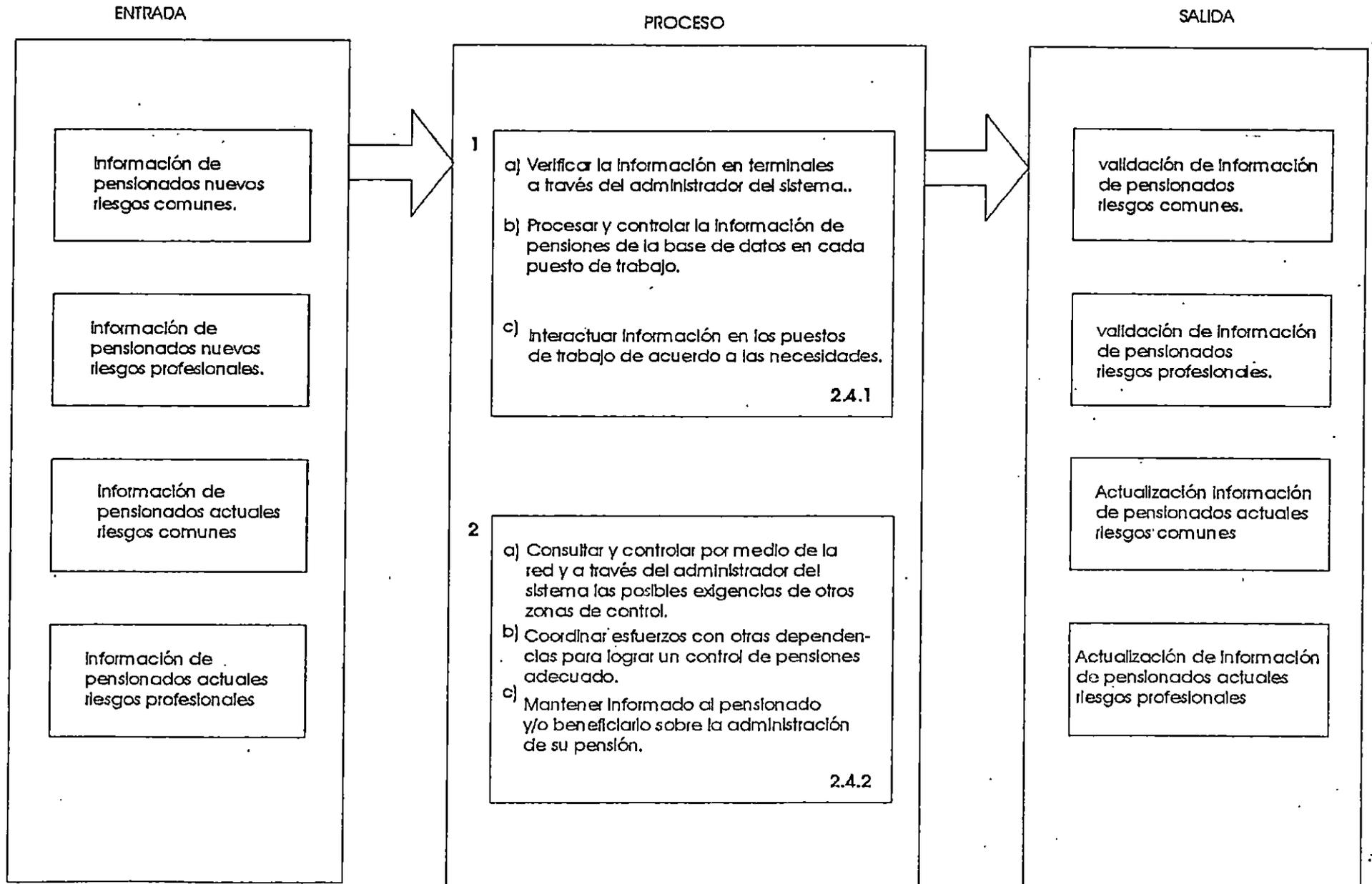
# DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 2.3

## "ARCHIVO DE EXPEDIENTES"



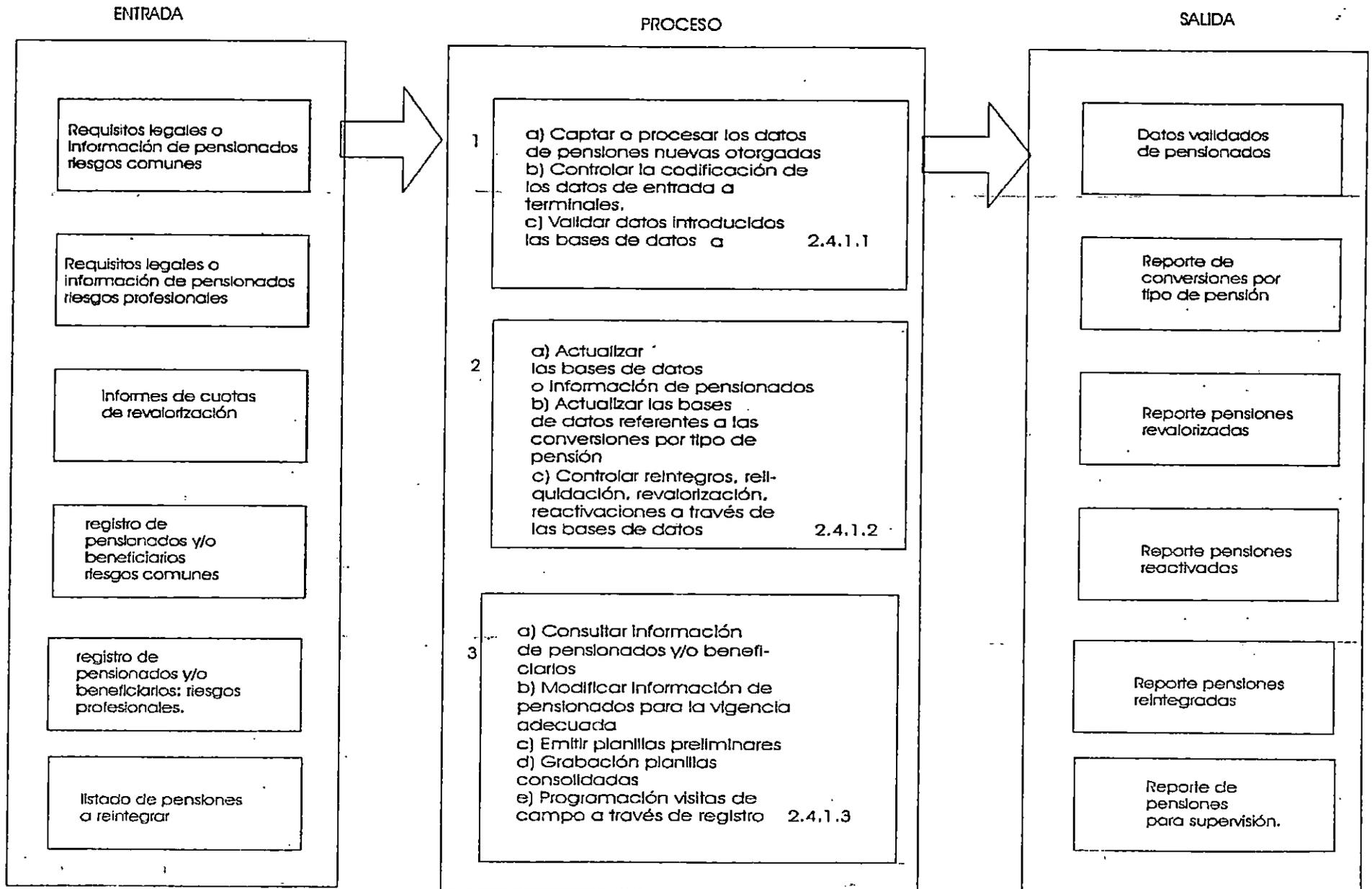
# DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 2.4

## "MODULO COMUNICACION"



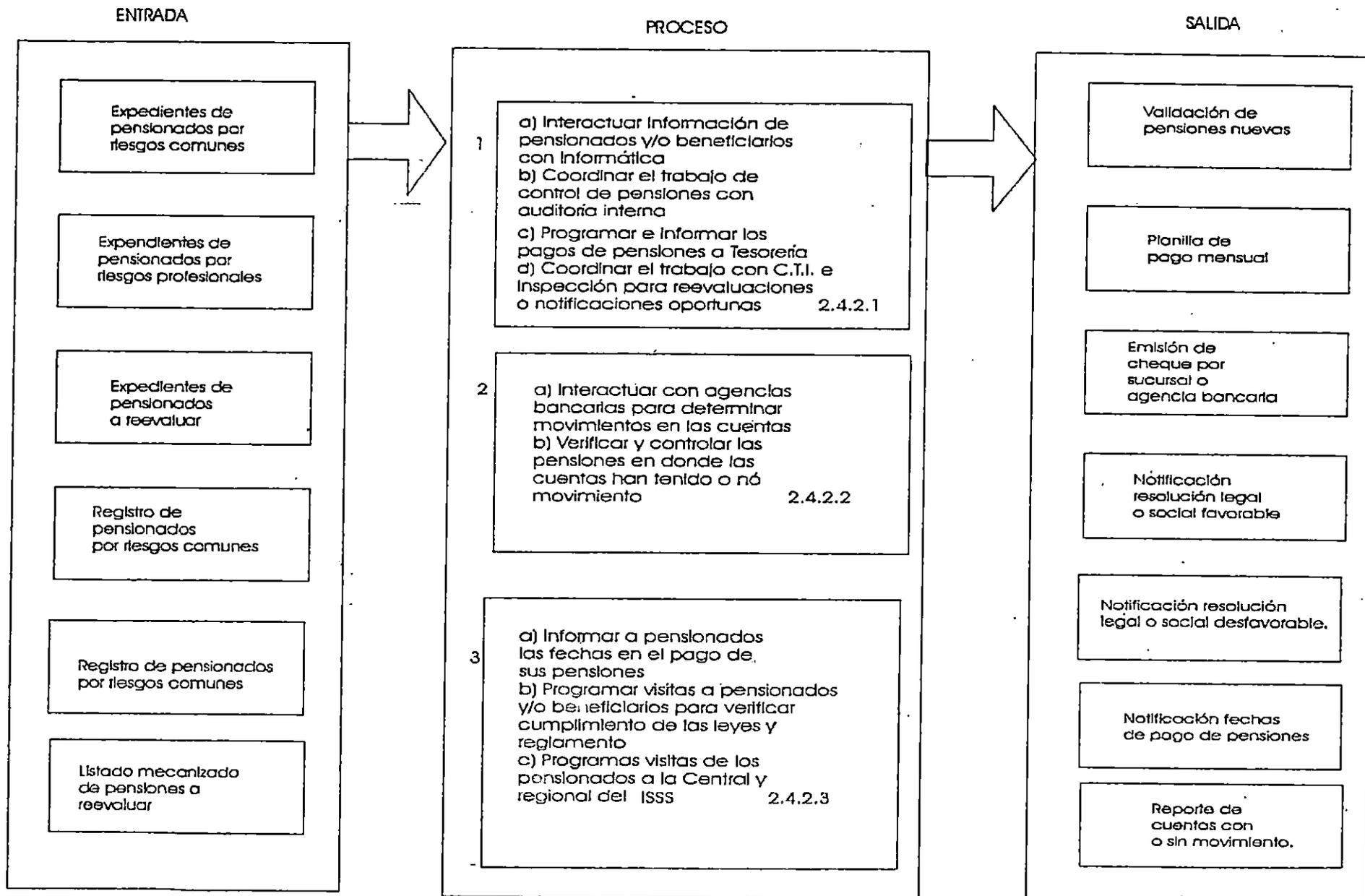
# DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 2.4.1

## "COMUNICACION INTERNA A LA SECCION CONTROL DE PENSIONES"



# DIAGRAMA GENERAL HIPO PARA 2.4.2

"COMUNICACION EXTERNA A LA SECCION CONTROL DE PENSIONES"



C. DIAGRAMA DE CONTEXTO Y FLUJO DE DATOS PROPUESTOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES DEL ISSS A NIVEL NACIONAL. DEFINICION.

El diagrama de contexto presenta un bosquejo del sistema y el diagrama de flujos de datos presenta una visión, lo más amplio posible de las entradas al sistema, los procesos y las salidas. A continuación se presenta el diagrama de flujo de datos del sistema de control de pensiones a nivel nacional.

D. SISTEMA DE RED PROPUESTO, PARA EL FUNCIONAMIENTO E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DEL CONTROL DE LAS PENSIONES A NIVEL NACIONAL.

D.1) Detalle de la Red propuesta

El sistema de información propuesto presenta las características siguientes:

- Almacenamiento información pensionado por sucursal;
- Ejecución procesos administrativos por sucursal;
- Recuperación de información pensionado por sucursal
- Intercambio de Información pensionados a través de todas las sucursales.
- Elaboración planilla consolidada en San Salvador, por mantener centralizado el presupuesto otorgado a las pensiones.

Para cumplir estas exigencias se proponen instalar:

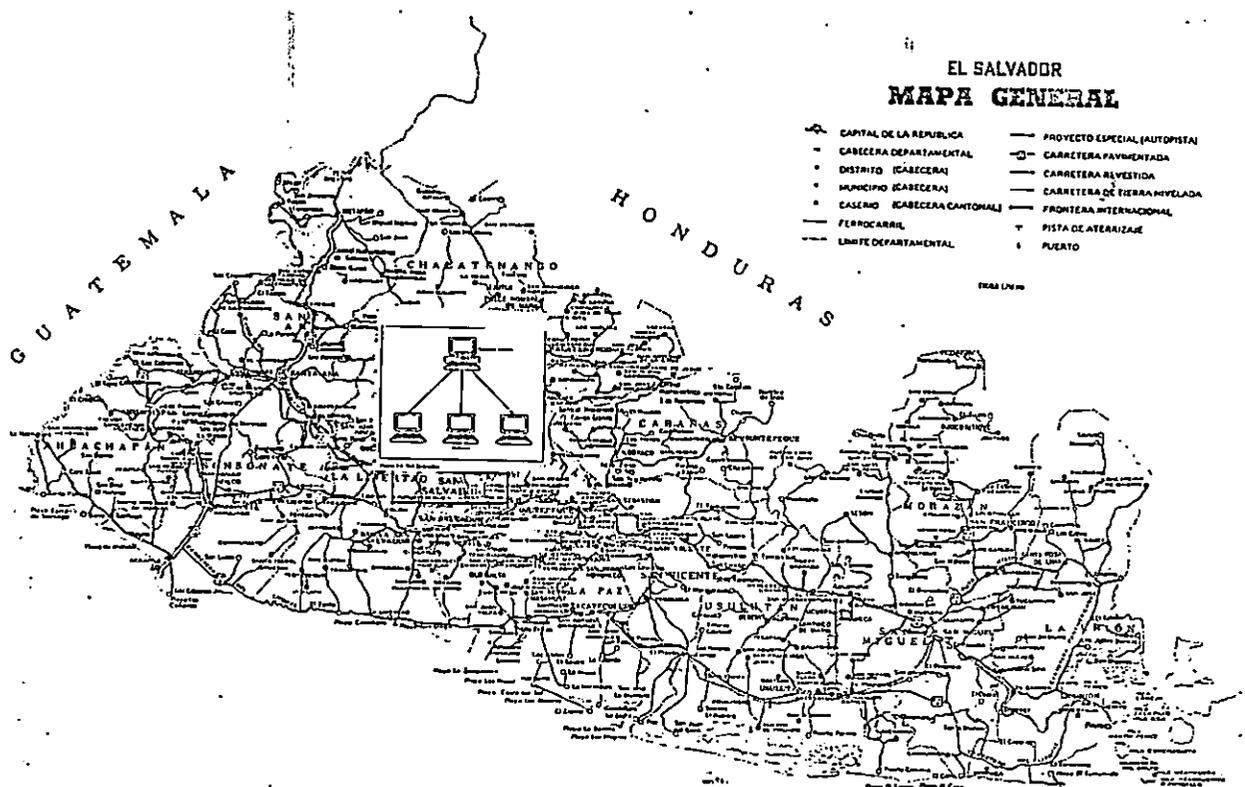
- Una Red de Area Remota (WAN); en cada sucursal administrativa de los departamentos de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate, Usulután y San Miguel.
- La Topología a utilizar en cada sucursal será de Bus, ya que tiene la gran ventaja de poder extenderse a grandes distancias geográficas.

- Se utilizaran puentes remotos, utilizados para comunicarse con otros sistemas, en este caso se deberán relacionar las diferentes sucursales del control de las pensiones entre sí, para interactuar información de los pensionados. Se conectara un puente en cada Red y la comunicación fluirá a través de los Modems.

#### C.2) Topología gráfica de la Red Propuesta.

Ver págs. 167.

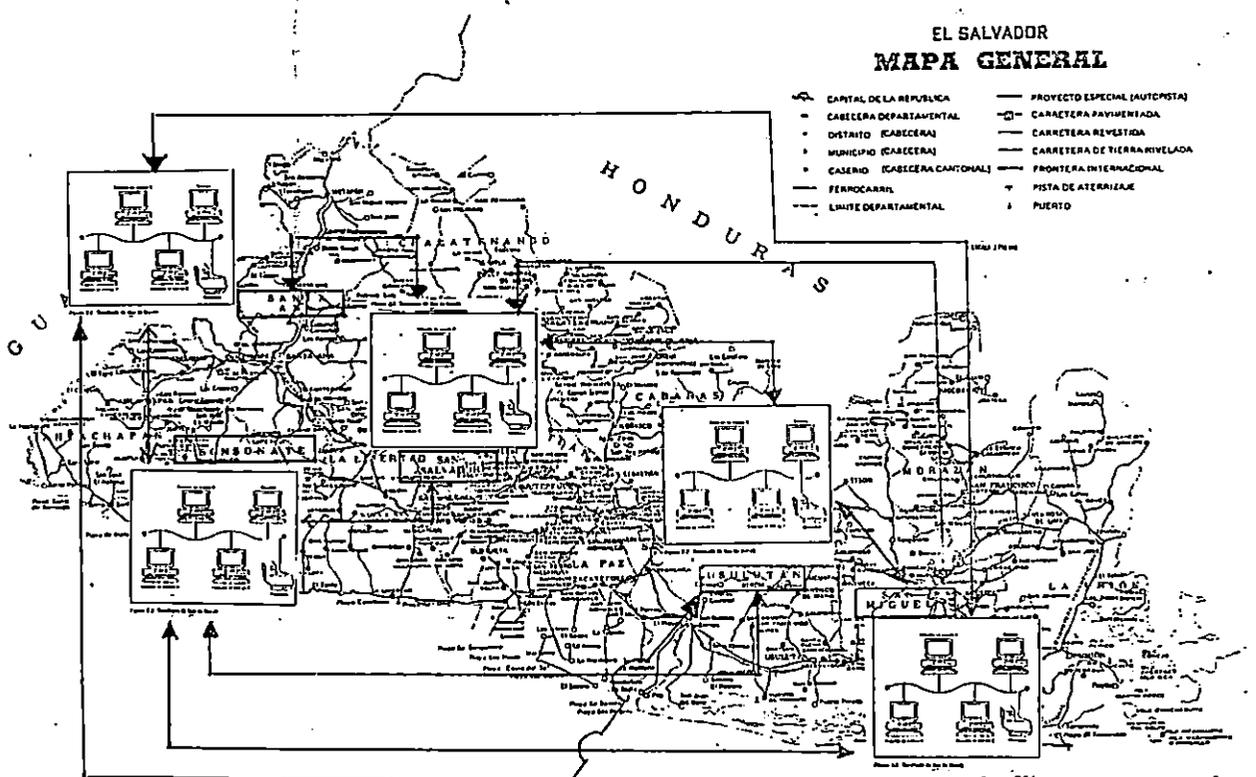
SISTEMA RED ACTUAL TOPOLOGIA



EL SALVADOR  
MAPA GENERAL

\*A partir del 14 de octubre de 1979 el nombre oficial del aeropuerto internacional es "Aeropuerto El Salvador".

SISTEMA RED PROPUESTO TOPOLOGIA



EL SALVADOR  
MAPA GENERAL

\*A partir del 14 de octubre de 1979 el nombre oficial del aeropuerto internacional es "Aeropuerto El Salvador".

*CAPITULO VI*  
*EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FUNCIONAL*  
*DEL REDISEÑO PROPUESTO.*

## CAPITULO VI

### EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FUNCIONAL DEL REDISEÑO PROPUESTO.

#### INTRODUCCIÓN.

Para determinar la conveniencia de implantar el diseño propuesto, es necesario evaluarlo tanto funcional como económicamente comprobando de esta manera que el diseño propuesto cumple con las condiciones necesarias para iniciar satisfactoriamente su ciclo de operación.

Primeramente se hace la evaluación económica del diseño presentando la situación actual en el detalle de sus recursos y los costos de funcionamiento; luego se presenta la situación propuesta también con sus respectivos recursos y costos operativos, y además incluye la inversión fija necesaria para su funcionamiento. Al final de la evaluación económica se realiza un análisis COSTO-BENEFICIO de ambas situaciones.

Al finalizar la evaluación económica se desarrolla la evaluación funcional lo cual se efectúa en base los módulos que integra el diseño propuesto (Módulo de Control a nivel central y

Regional)). La funcionabilidad del diseño se compara entre la situación actual que presenta cada uno de los años que integran el Sistema de control Administrativo de Pensiones del ISSS a nivel Nacional.

#### A. Evaluación Económica.

Para realizar la evaluación económica se plantea la situación actual y la propuesta detallando, detallando para ambos casos los recursos necesarios, los costos de funcionamiento y su efectividad en la realización del control administrativo de las pensiones. Para la situación propuesta, adicionalmente se presenta la inversión que esta implica, el tiempo estimado de recuperación de la inversión. Por último se analiza el costo beneficio de ambas situaciones donde se aprecia mejor la comparación desde el punto de vista comparativo.

##### 1. Situación Actual.

Se entiende como situación actual al funcionamiento presente de la Sección Control de Pensiones del ISSS.

Primero se presentan los recursos existentes y segundo los gastos directos de funcionamiento.

##### a) Recursos Existentes.

Los recursos existentes en la actual Sección de Control de Pensiones del ISSS, se encuentra constituido por recursos humanos, mobiliario y equipo de oficina e instalaciones físicas.

## a.1) Recurso Humano.

El personal con que se cuenta actualmente la sección control de pensiones se detalla a continuación:

PERSONAL EFECTIVO EN LA SECCIÓN CONTROL DE PENSIONES

<u>VIGENCIA DE PENSIONES</u>	CANTIDAD
Analistas de prestaciones económicas	7
Calculista	1
Inspector	1
Secretarias	2
Encargado de ventanilla	<u>2</u>
SUB. TOTAL	13

<u>ORDENAMIENTO DEL PAGO</u>	CANTIDAD
Jefe de la Sección	1
Digitadores de planilla	4
Secretarias	2
Ordenanzas	<u>1</u>
SUB TOAL	8

<u>ARCHIVOS DE EXPEDIENTES</u>	CANTIDAD
Archivistas	<u>2</u>
SUB TOTAL	2

<b>TOTAL EMPLEADOS</b>	<u>23</u>
------------------------	-----------

## a.2) Mobiliario y Equipo de Oficina existente:

## CUADRO No. 3

Mobiliario de Oficina del área vigencia de pensiones.

MOBILIARIO	CANTIDAD
Escritorio tipo secretaria	5
MCA PRADO	
Archivador Metálico de 4 gavetas	1
Mesa de metal cubierta de acero inoxidable	1
Mesita pequeña de madera	1
Archivador metálico tamaño oficio	1
Silla metálica giratoria	6
Silla giratoria tipo secretaria	3
Silla metálica plegadiza	1
Silla fija sin brazos	2
Escritorio tipo ejecutivo	1
Silla fija Rosago	3
Mesa metálica para máquina de escribir	1
Mesa metálica para máquina de escribir tipo standard	1

## CUADRO No. 4

Equipo de Oficina del área vigencia de pensiones.

EQUIPO	CANTIDAD
Calculadora con pantalla marca "Facit"	1
Máquina de escribir marca "MCA Swintec"	2
Tarjetero metálico de 1 gaveta	1
Teléfono "Ericson"	1
Calculadora con pantalla marca "Olimpia"	2
Calculadora marca "Toshiba" eléctrica	2
Calculadora marca "Casio"	1
Calculadora con pantalla marca "Casio"	3
Ventilador de pedestal	3
Tarjetero metálico "Steel Master"	2
Tarjetero de acero	2
Tarjetero de metal 2 gavetas	1
Tarjetero metálico marca "Rosago"	1
Tarjetero metálico de 3 gavetas	2

## CUADRO No. 5

Mobiliario de Oficina del área de ordenamiento del pago.

MOBILIARIO	CANTIDAD
Escritorio metálico tipo ejecutivo	1
Sillón tipo presidente	1
Archivador metálico marca A.S.E.	1
Mesa para máquina de escribir	2
Sofá fibra de vidrio de 5 sillas	1
Silla fija tipo espera	3
Archivador metálico de 4 gavetas Sutileza	1
Archivador metálico Runeo	1
Escritorio tipo ejecutivo	4
Tarjetero metálico Cool de 3 gavetas	1
Silla metálica giratoria	3
Mesita metálica p/colocar tarjetero	1

## CUADRO No. 6

Equipo de oficina del área ordenamiento del pago.

EQUIPO	CANTIDAD
Teléfono Emerson Griss	1
Terminal de computadora MCA SAM	4
Máquina de escribir MCA Lógica	1
Máquina de escribir marca Olimpia	1
Ventilador de Pie Sanyo	1
Ventilador de Pedestal Mec. Kak.	1
Lámpara de Emerg. 2 reflectores MCA luz acción	1

## CUADRO No. 7

Mobiliario de Oficina del área de expediente.

MOBILIARIO	CANTIDAD
Escritorio tipo ejecutivo	1
Silla metálica tipo espera sin brazo	1
Archivadores metálicos de 2 gavetas	42
Archivadores metálicos con 4 gavetas	39
Archivador metálico para microfilm 10 gavetas	1

## CUADRO No. 8

Equipo de oficina de área archivo de expediente.

EQUIPO	CANTIDAD
Lámpara de colgadores marca COLMAN	1

a.3) Instalaciones Físicas.

Las instalaciones físicas de la Sección Control de Pensiones, funcionan en la primera planta del edificio administrativo del ISSS, ubicado en la Primera Calle Poniente y 23 Avenida Norte.

La Sección presenta un área para archivo de expedientes, área para la jefatura de la Sección en el área (cubículos) para analistas de prestaciones económicas, calculistas, digitadores de planillas.

Además posee espacio físico para secretarias, analistas complementarios y encargados de ventanillas.

Dicho local es muy reducido, considerando la cantidad de empleados y el personal (pensionados y/o beneficiarios) que alberga, no ofreciendo las condiciones óptimas para un buen funcionamiento de la Sección, los pasillos son muy angostos, hay muy ruido, mala ventilación y hacinamiento de archivos, mobiliario y equipo.

AREAS DISTRIBUIDAS

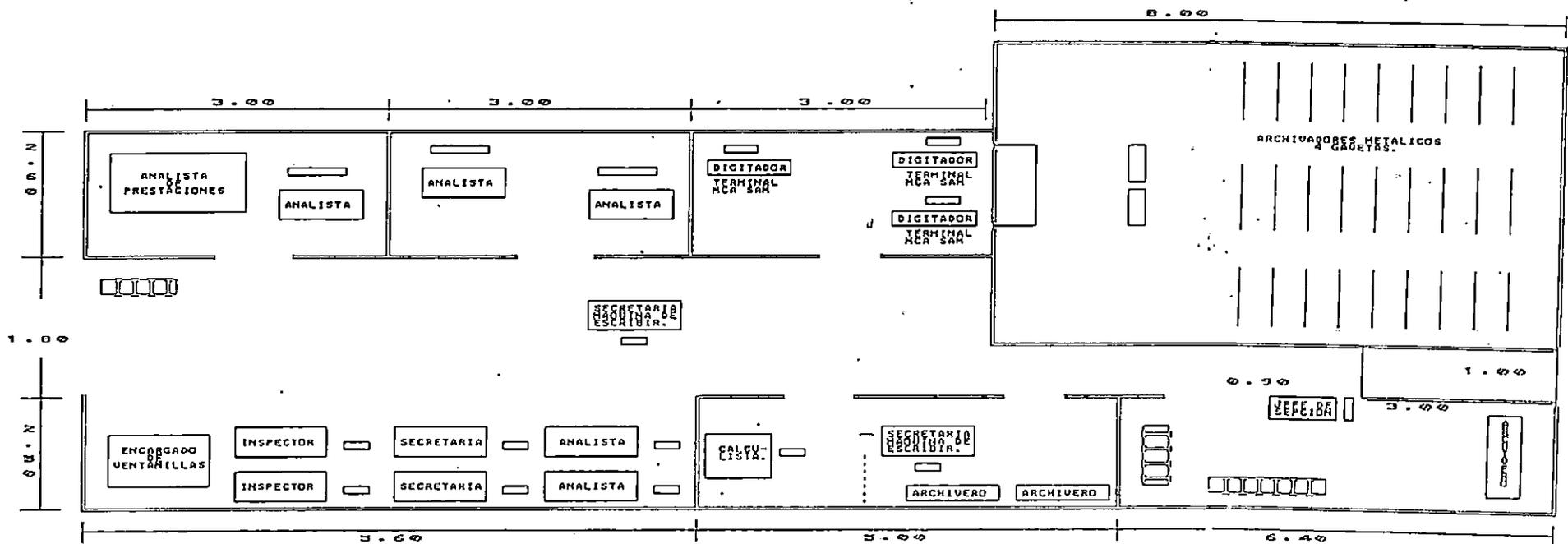
A-	Puesto de trabajo.	
-	Jefe de Sección . . . . .	16.50 mts <sup>2</sup> .
-	Analista de prestaciones económicas . . . . .	25.00 "
-	Calculista . . . . .	2.00 "
-	Encargado de terminal . . . . .	10.20 "
-	Inspector . . . . .	2.00 "
-	Archivista . . . . .	38.00 "
-	Secretarias . . . . .	8.00 "
-	Ventanillas . . . . .	5.00 "
-	Ordenanzas . . . . .	<u>1.50 "</u>
		108.20 mts <sup>2</sup> .
B-	Espacio de Circulación	7.80 mts <sup>2</sup> .
C-	Espacio de Atención al Público	<u>6.00 mts<sup>2</sup>.</u>
	TOTAL	<u>122.00 mts<sup>2</sup>.</u>

AREAS UTILIZADAS POR FUNCION DESEMPEÑADA

A-	Areas utilizadas en vigencia de pensiones.	
-	Analista de prestaciones económicas . . . . .	25.00 mts <sup>2</sup> .
-	Calculista . . . . .	2.00 "
-	Inspector . . . . .	2.00 "
-	Secretarias . . . . .	4.00 "
-	Encargado de reclamos . . . . .	<u>5.00 "</u>
		38.00 mts <sup>2</sup> .
B-	Areas utilizadas en ordenamiento del pago.	
-	Jefe de la Sección . . . . .	16.50 mts <sup>2</sup> .
-	Digitadores de planillas . . . . .	10.20 "
-	Secretarias . . . . .	4.00 "
-	Ordenanza . . . . .	<u>1.50 "</u>
		32.20 mts <sup>2</sup> .
C-	Archivos de Expedientes.	
-	Archivo . . . . .	38.00 mts <sup>2</sup> .

Ver distribución en Pag. No.180.

DISTRIBUCION EN PLANTA DE LA SECCION CONTROL DE PENSIONES  
 SITUACION ACTUAL  
 (MEDIDAS EN MTS.)



b) Costos de funcionamiento.

En la determinación del costo de funcionamiento de la Sección de Control de Pensiones se han establecido los costos directos <sup>8</sup> e indirectos <sup>9</sup>, de dicho funcionamiento que dan como resultado el costo real <sup>10</sup> de operación en la Sección y sus diferentes años (vigencia de las pensiones, ordenamiento del pago y archivo de expedientes).

Los costos directos se encuentran constituidos por los gastos de Mano de Obra que en este caso incluyen: Sueldos por plaza y por contrato, interinos, horas extras, aguinaldos, cotizaciones al ISSS, cotizaciones al FSV, pasajes al personal, viáticos, recargo por vacaciones, transporte y Alimentación a empleados, primas de Junio, fondo de protección, Indemnizaciones, alquiler de equipo eléctrico, además dentro de los costos directos también se considerarán los gastos de materiales

---

<sup>8</sup>Costo directo ( direct costing) Manual de ingeniería y organización industrial , H.G. Maynard.

<sup>9</sup>Costo indirecto " son aquellos costos independientes al volumen de producción "Evaluación de proyectos G.B. Urbina.

<sup>10</sup> Costo Real (Actual Cost) "valor suficientemente aproximado al costo exacto de producción de una pieza, producto ó grupo de piezas ó productos, incluyendo los costos de m.d.o. y materiales de asignación razonable por gastos generales". Manual de Ingenieros y Organización Industrial. H.B. Maynard.

directos, para este caso los ocasionados por la papelería y útiles.

Los costos directos de la Sección se encuentran formados por los rubros: uniformes y utensilios, ayuda para lentes, alumbrado eléctrico, servicio de agua, teléfono, otros servicios, material y utensilios de limpieza, otros materiales y artículos diversos y reparación y mantenimiento de equipo de oficina.

Adoptando el concepto presentado de costo real a esta evaluación económica se puede decir que el valor suficientemente aproximado al costo exacto a producir ó realizar la labor de control de pensiones, es el resultado de los costos directos con los indirectos.

De esta forma, del cuadro #9 se puede determinar que los costos directos durante el mes de Diciembre de 1,993 en la Sección Control de Pensiones fueron de \$888,731.33 y los costos indirectos durante ese mismo período fueron de \$18,761.28 por lo tanto el costo real de funcionamiento de la Sección Central de pensiones para Diciembre de 1,993 fue de \$907,492.61.

## CUADRO No. 9

Costo de funcionamiento correspondiente al mes de diciembre/93  
en la sección control de Pensiones.

RUBRO	CANTIDAD ¢
Sueldos por plaza . . . . .	¢ 506,455.89
Sueldos por contrato . . . . .	54,248.36
Sueldo Internos . . . . .	17,218.68
Horas Extras . . . . .	4,209.16
Aguinaldos . . . . .	55,223.65
Cotizantes al ISSS . . . . .	61,556.91
Cotizaciones al FSV . . . . .	11,827.70
Pasajes al Personal . . . . .	426.00
Viáticos . . . . .	150.00
Recargo por Vacaciones . . . . .	48,557.02
Transporte a Empleados ISSS . . . . .	21,928.00
Alimentación a Empleados ISSS . . . . .	14,253.25
Primas de Junio . . . . .	42,387.87
Fondo de Protección . . . . .	18,460.10
Indemnizaciones . . . . .	27,707.44
Alquiler de Equipo Eléctrico . . . . .	360.00
Papelería y Utiles . . . . .	3,761.00
Uniformes y utensilios de Protección . . . . .	56.00
Ayuda para Lentes . . . . .	4,600.00
Alumbrado Eléctrico . . . . .	4,938.33
Servicio de Agua . . . . .	1,774.99
Teléfonos . . . . .	2,036.85
Otros servicios . . . . .	180.00
Material y utensilios de limpieza . . . . .	810.11
Materiales y Artículos diversos . . . . .	361.60
Reparación y Mantenimiento Equipo de Oficina	4,003.40
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>¢ 907,492.61</b>

FUENTE: Gastos por Depend.al 31 de diciembre/93.Cont.Patrimonial.

## 2. DISEÑO PROPUESTO.

Como situación propuesta se entiende, la situación que implica el funcionamiento del Sistema de Control de Pensiones a nivel nacional propuesto, tanto en sus partes administrativas como técnicas.

a) REQUERIMIENTO DE RECURSOS A NIVEL CENTRAL Y REGIONAL. En este rubro se establecen los recursos necesarios para un adecuado funcionamiento del Sistema de Control de Pensiones propuesto, considerado el recurso humano, instalaciones físicas incluyendo la red de computadora propuesta.

### a.1) Requerimiento de Empleados.

El requerimiento de personal, para los diferentes puesto; de la estructura organizativa propuesta, de la Sección Control de Pensiones, a nivel nacional (central y regional) se pues observar en cuadro #10. Para determinar el personal a requerir para controlar las pensiones se cuantificó: (ver Anexo E Cálculo Requerimiento Recurso Humano) determinando un total para la zona central de 13 empleados y para cada regional de 4 empleados, teniendo un total de 29 empleados para el control a nivel nacional.

CUADRO No.10  
REQUERIMIENTO RECURSO HUMANO CONTROL DE PENSIONES  
A NIVEL NACIONAL

MODULO	PUESTO	NIVEL MINIMO ESTUDIOS	No. EMPLEADOS REQUERIDOS POR ZONA				
			ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
COMUNICACION	Administrador del sistema	Estudiante al 80 % nivel de egresado Ingenieria Industrial o Ingenieria en sistemas	1	1	1	1	1
	digitadores	Tecnico programador analista	3	1	1	1	1
ORDENAMIENTO DEL PAGO	Jefe de la Seccion	Estudiante al 80 % nivel de egresado Ingenieria Industrial o administracion de empresas	1	-	-	-	-
	Secretaria	Bachiller comercial opcion secretariado	1	-	-	-	-
	Digitador	Tecnico Programador analista.	1	Mismo dig Mod.Com	Mismo dig Mod.Com	Mismo dig Mod.Com	Mismo dig Mod.Com
VIGENCIA DE PENSIONES	Analista de Pensiones	Estudiante al 80 % nivel de egresado Ingenieria Industrial o administracion de empresas	1	1	1	1	1
	Inspector legal y social	Técnico en trabajo social	1	1	1	1	1
	Encargado de ventanillas	Tecnico Programador analista o Bach. en Computacion	2	Mismo dig Digitador mod.Com	Mismo dig Modulo Comunica	Mismo dig Modulo Comunica	Mismo dig Modulo Comunica
ARCHIVO DE EXPEDIENTES	Archivista	Tecnico Programador analista o Bach. en Computacion	1	Mismo dig Modulo Comunica	Mismo dig Modulo Comunica	Mismo dig Modulo Comunica	Mismo dig Modulo Comunica
	Auxiliar de Archivo y servicio	Bachillerato	1	-	-	-	-
TOTAL DE EMPLEADOS POR ZONA			13	4	4	4	4

MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA A REDISTRIBUIR EN LA CENTRAL DEL ISSS

CUADRO # 11

Tomando en cuenta el mobiliario y eq. de of. existente en la seccion, determinado en la situacion actual (pag #172) este es como seera redistribuido de acuerdo alas necesidades en cada puesto por modulo, para la central del ISSS (cuadro #11) y regionales (cuadro # 12)

a2) MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

MODULO	PUESTO DE TRABAJO	MOBILIARIO Y EQ. DE OF.	CANTIDAD	
COMUNICACION	Administrador del sistema	Silla metalica giratoria	1	
	Digitador	Mesa de metal acero inoxidable	3	
		Silla metalica giratoria	3	
	Jefe de la seccion	Escritorio metalico tipo ejecutivo	1	
Silla metalica giratoria		1		
Sillas tipo espera		4		
Archivador metalico		1		
ORDENAMIENTO DEL PAGO	Secretaria	Telefono estacion gnt	1	
		Tanquero Cool de 3 gavetas	1	
		Mesa para maquina de escribir	1	
		Silla metalica giratoria	1	
Digitador	Secretaria	Archivador metalico marca ASE	1	
		Escritorio tipo secretaria	1	
		Mesa metalica	1	
		Silla metalica giratoria	1	
VIGENCIA DE PENSIONES	Analista de pensiones	Escritorio tipo ejecutivo	1	
		Silla metalica giratoria	1	
		Tanquero metalico de 2 gavetas	1	
		Archivador metalico	1	
	Inspector legal y social	Calculadora con pantalla marca FACIT	1	
		Escritorio tipo secretaria MCA Prado	1	
		Silla metalica giratoria	1	
		Tanquero metalico eteel master	1	
	PENSIONES	Encargado de ventanilla	Maquina de escribir MCA	1
			Terminal de computadora	2
Escritorio tipo secretaria			2	
Silla tipo rosado.			2	
ARCHIVO DE EXPEDIENTES	Archivista	Escritorio tipo secretaria	1	
		Sillas fijas	2	
		Archivador metalico de 4 gavetas	38	
		Archivador metalico para microfilm	1	
		Lampara de colgador MCA coleman	1	

CUADRO No. 12  
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA A REDISTRIBUIR EN REGIONALES

MODULO	PUESTO DE TRABAJO	MOBILIARIO Y EQ. DE OF.	TOTAL POR REGIONALE
COMUNICACION	Administrador del sistema	Escritorio tipo ejecutivo silla metalica giratoria ventilador de pedestal	4 4 4
	Digitador	Escritorio tipo secretaria MCA prado sillas tiespera sin brazos	4 4
ORDENAMIENTO DEL PAGO	Mismo digitador comunicacion	Mesa de metal acero inoxidable	4 4
VIGENCIA DE PENSIONES	Analista de pensiones	Calculadora marca toshiba electrica escritorio tipo ejecutivo Silla metalica giratoria Tarjetero metalico	4 4 4 4
	Inspector legal y social	Escritorio tipo secretaria MCA prado Silla fija rosado Maquina de escribir MCA logica Tarjetero metalico	4 4 4 4 4
ARCHIVO DE EXPEDIENTES	mismo administrador del sistema	archivador metalico de 2 gavetas	40 (10/Regional)

a.3) Instalaciones Físicas Propuestas.

a.3.1) Sistema de Control de Pensiones del ISSS.

(Zona Central).

Para un adecuado funcionamiento del Sistema de control de Pensiones propuesto, se requiere que el local para la zona central proporcione el espacio necesario para el desarrollo de las labores y para la buena conservación del mobiliario y equipo. Por lo anteriormente expuesto, el diseño propuesto de las instalaciones físicas solamente requieren una redistribución de los puestos de trabajo (Ver distribución propuesta Pág.#190).

a.3.2) Sistema de Control Pensiones del ISSS.

(Zonas Regionales).

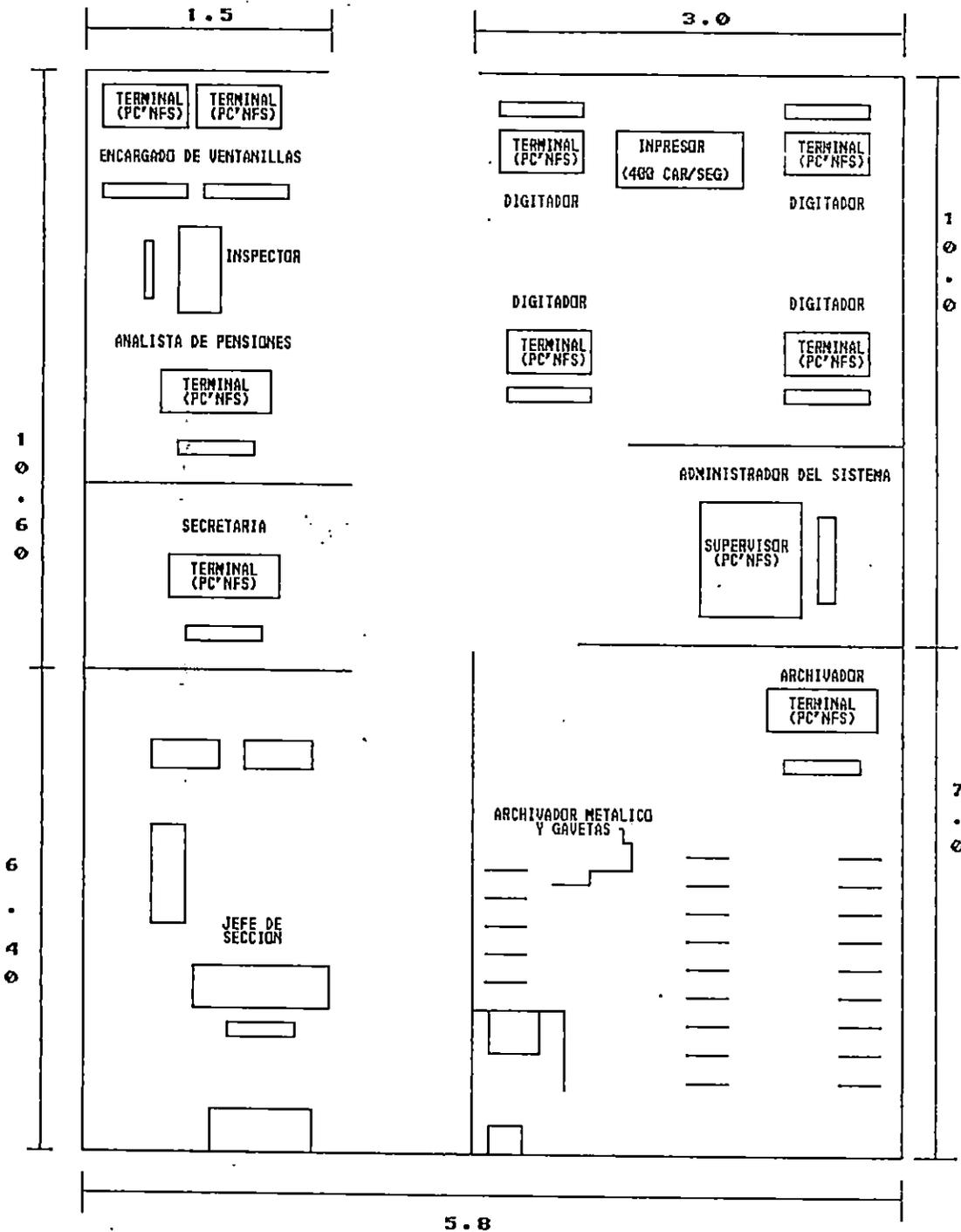
Para el funcionamiento del sistema de control en las regionales del ISSS, se requiere que se distribuyan los puestos de trabajo en las áreas existentes en regionales de 45.00 mt/2, que controlaran las pensiones, las áreas por puesto de trabajo serán:

Administrador del sistema	3.0 x 2.5	=	7.5 mt/2
Vigencia de las pensiones	2.0 x 3.0	=	6.0mt/2
Digitador	2.5 x 2.5	=	5.0

Inspector legal y Social	2.0 x 3.0	=	6.0 mt/2
Archivo	2.7 x 3.7	=	10.00mt/2
Recepción Pensionados	2.2 x 4.7	=	10.3 mt/2

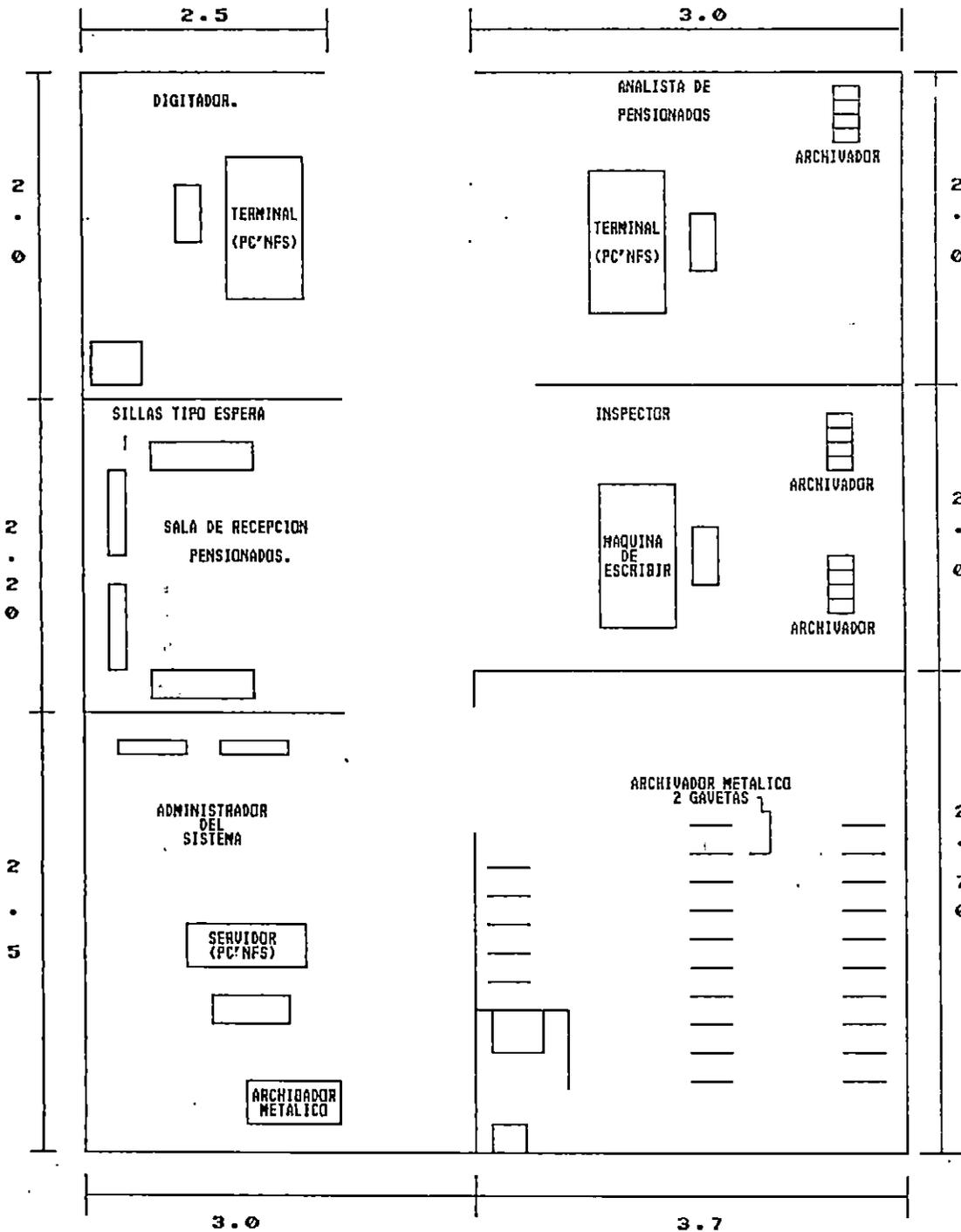
La distribución propuesta en cada una de las regionales del ISSS para los puestos de trabajo mencionados será: (Ver Distribución propuesta en Regionales, Pág.#191).

# DISTRIBUCION EN PLANTA PROPUESTA SECCION CONTROL DE PENSIONES CENTRAL (MEDIDAS MTS)



**DISTRIBUCION EN PLANTA PROPUESTO**  
**SECCION CONTROL DE PENSIONES (REGIONALES)**  
**(MEDIDAS MTS)**

191



b) INVERSIÓN FIJA REQUERIDA.

Para el adecuado funcionamiento del diseño propuesto, este requiere de una inversión en forma adicional a los recursos existentes y es un equipo de redes para la Central y Regionales. Los requerimientos de equipo de redes por cada módulo, se hizo de acuerdo a las necesidades por puesto de trabajo:

(ver requerimiento de equipo por módulo, anexo F).

El resumen de la inversión fija requerida en equipo de redes se cuantifica en del cuadro #13.

CUADRO No. 13

INVERSION FIJA REQUERIDA PARA EQUIPO DE REDES.

MODULO	RUBRO DE INVERSION	CANTIDAD POR ZONA						COSTO UNITARIO (colones)	VALOR TOTAL (colones)
		ZONA							
		1	2	3	4	5	T		
COMUNICACION	Terminales (PC NFS)	3	1	1	1	1	7	\$1300=11700.COL	81,900.00
	Tarjetas de Interfaz	4	2	2	2	2	12	\$240=2160.COL	25,920.00
	Servidor (PC NFS)	1	1	1	1	1	5	\$15000=135000.COL	675,000.00
ORDENAMIENTO DEL PAGO	Terminales (PC NFS)	1	0	0	0	0	1	\$1300=11700.COL	11,700.00
	Impresor (400 car/seg)	1	1	1	1	1	5	\$800=7200.COL	36,000.00
	Tarjetas de Interfaz	1	1	1	1	1	5	\$240=2160.COL	10,800.00
VIGENCIA DE PENSIONES	Terminales (PC NFS)	3	1	1	1	1	7	\$1300=11700.COL	81,900.00
	Tarjetas de Interfaz	3	1	1	1	1	7	\$240=2160.COL	15,120.00
ARCHIVO DE EXPEDIENTES	Terminales (PC NFS)	1	0	0	0	0	1	\$1300=11700.COL	11,700.00
	Tarjetas de Interfaz	1	0	0	0	0	1	\$240=2160.COL	2,160.00
GASTOS DE INSTALACION		1	1	1	1	1	5	\$10000=90000.COL	450,000.00
COMPRO DE LICENCIA DEL SOFTWARE								\$1800=14400.COL	14,400.00
TOTAL DE LA INVERSION FIJA PARA EQUIPO DE REDES									1,416,600.00

c) Costos de Funcionamiento.

Para el establecimiento del costo de funcionamiento en que se incurrirá en el diseño propuesto, se mantienen las definiciones presentadas en la determinación de los costo de la situación actual del Sistema de Control de Pensiones presentados anteriormente referente a los costos directos.

Los costos directos (mano de obra, materiales directos) se han determinado de la siguiente manera: Los rubros que componen la mano de obra: sueldos por plaza y por contrato, prestaciones sociales (ISSS y FSV, el fondo de protección y la prima especial aumentan 5% cada año, ya que dichos rubros componen el salario nominal de los empleados.

Los otros rubros que consume el personal de la sección a nivel nacional como son: el subsidio de transporte y alimentación de empleados del ISSS, es una prestación que otorga la institución que consiste en pagar al personal ¢5.0 de transporte por día y de alimentación ¢3.50 por cada día hábil laborando por mes para obtener este costo, se ha multiplicado el número de personas que se requerirá en cada sucursal por los días laborados.

Es de mencionar que los requerimientos de recurso humano en las zonas regionales es el mínimo para todas: 4 empleados por zona, por lo que el costo de funcionamiento será igual para cada regional.

Una vez que se han explicado la forma en que se encuentran estructurados los costos de funcionamiento del sistema de control de pensiones propuesto, se presentan los costos a nivel central(ver cuadro #14) y a nivel regional(ver cuadro #15).

## CUADRO No. 14

## Costo de Funcionamiento Diseño Propuesto

## Nivel Central.

RUBRO	CANTIDAD ¢
Sueldos por pagar	32,023.00
Sueldos por Contrato	1,674.00
Cotizaciones al ISSS	2,899.40
Cotizaciones al FSV	557.10
Transportes a Empleados	1,032.84
Alimentación a Empleados	426.60
Primas de Junio	1,996.53
Fondo de Protección	869.49
Papelería y Utiles	177.15
Uniformes y utencilios de Protección	56.00
Alumbrado Eléctrico	411.50
Servicio de Agua	147.90
Teléfono	169.74
Otros Servicios	180.00
Material y utencilios de Limpieza	810.00
Otros Materiales y articulos diversos	362.00
Reparación y Mantenimiento Equipo de Oficina	333.60
<b>COSTO TOTAL DE FUNCIONAMIENTO MENSUAL</b>	¢ 44,126.85
<b>COSTO TOTAL DE FUNCIONAMIENTO ANUAL</b>	¢ 529,522.20

## CUADRO No. 15

## Costo de Funcionamiento Diseño Propuesto

## Nivel Regional.

RUBRO	CANTIDAD ¢
Sueldos por plaza	11,272.00
Cotizaciones al ISSS	892.13
Cotizaciones al FSV	171.40
Transportes a Empleados	317.80
Alimentación a Empleados	206.56
Primas de Junio	614.30
Fondo de Protección	267.50
Papelería y Utiles	54.50
Uniformes y utencilios de Protección	56.00
Alumbrado Eléctrico	411.50
Servicio de Agua	147.90
Teléfono	169.74
Otros Servicios	180.00
Material y utencilios de Limpieza	810.00
Otros Materiales y artículos diversos	362.00
Reparación y Mantenimiento Equipo de Oficina	333.60
<b>COSTO TOTAL DE FUNCIONAMIENTO MENSUAL</b>	<b>¢ 16,226.90</b>
<b>COSTO TOTAL DE FUNCIONAMIENTO ANUAL (4 REGIONALES)</b>	<b>¢ 780,812.64</b>

## d) ANALISIS COSTO-BENEFICIO.

El análisis costo-beneficio es utilizado para inversiones gubernamentales de interés social, debido a que los beneficios como los costos no son cuantificables, sino que se utilizan criterios sociales para su evaluación. El análisis se hará comparando la situación actual contra el diseño propuesto, en base a los costos y resultados en el funcionamiento de cada una de ellos.

## d.1) Efectividad de la Situación Actual.

Para determinar la efectividad de la situación actual de la Sección Control de Pensiones del ISSS se analizarán los resultados obtenidos durante el año 1,993.

La sección control de pensiones a finales de Diciembre de 1,993 controla a 31,825 pensionados esto genera un costo de funcionamiento de ₡907,492.61/año.

Resumiendo se tiene que el costo unitario por el servicio de controlar a los pensionado es de :

$$\text{Costo directo + Servicio} = \frac{(\text{Costo total de funcionamiento})}{(\text{No. total de pensionados})}$$

$$\text{Costo directo + servicio} = \frac{(\text{₡907,492.61/año})}{(\text{₡31,825.00 pens/año})}$$

COSTO DIRECTO x SERVICIO = ¢28.52/pensionado

Costo directo unitarioxservicio=¢28.52/pensionado

(Diciembre/93)

d.2) Efectividad del Diseño Propuesto.

Para el establecimiento de la efectividad del diseño propuesto, se determinará por el mismo proceso utilizado para evaluar la situación actual.

Con el mejoramiento de los recursos propuesto en el diseño, principalmente en el sistema de redes, para el manejo del sistema de información, se estima que se podrá entender todos los movimientos del nivel central y regional del control de pensiones.

Se determina que en forma global el sistema de control de pensiones propuesto a nivel nacional, estará capacitado para atender 78,210 pensionados hasta el año 2,003. Para determinar la efectividad de la situación propuesta se analizará la capacidad del nuevo sistema de control a Diciembre de 1,994, 53,773 pensionados (ver Anexo B-1) a un costo de funcionamiento total de ¢1,310,334.80/año.

Por lo tanto para determinar el costo unitario en que incurrirá el ISSS, para prestarle el servicio a los pensionados se calcula:

$$\text{Costo directo por servicio} = \frac{(\text{Costo total de funcionamiento})}{(\text{No. total de pensionados a controlar})}$$

$$\text{Costo directo unitario + servicio} = \frac{(\$1.310.394.80/\text{año})}{(\$53.773 \text{ pens}/\text{año})}$$

**COSTO DIRECTO POR SERVICIO = \$24.40/pensionado (A DICIEMBRE/94)**

La variación entre el costo unitario directo por servicio entre la situación actual y la situación propuesta: \$28.50 - \$ 24.40 = \$4.10 /pens. que constituye un ahorro unitario por servicio a pensionados.

Para cuantificar la proyección anual de los costos de funcionamiento del sistema de pensiones en los años (1994 - 1996 ) CUADRO No. 16 el sistema tiene un incremento promedio anual de 37.71 % de los costos de funcionamiento, valor obtenido del comportamiento de los costos totales de funcionamiento efectuado en los años (1991 - 1993 ).

## CUADRO No. 16

## COSTOS ANUALES DEL SISTEMA DE CONTROL ACTUAL (1994 - 1996)

BISTEMA ACTUAL	1994	1995	1996
COSTO TOTAL DE FUNCIONAMIENTO	€1,249,708.10	€1,720,973.00	€2,369,951.90
INCREMENTO ANUAL	37.71%	37.71%	37.71%

Para el diseño se tendrá un óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles, por lo que el incremento anual de los costos de funcionamiento en los años (1994-1996) CUADRO No. 17 será del 5% calculado en base a que el rubro principal de los costos lo constituye el salario del personal que, anualmente aumenta dicho porcentaje según disposiciones del contrato colectivo.

## CUADRO No. 17

COSTOS ANUALES DEL DISEÑO PROPUESTO CONTROL DE PENSIONES AÑOS  
(1994-1996)

SISTEMA PROPUESTO	1994	1995	1996
COSTO TOTAL DE FUNCIONAMIENTO	€1,310,334.80	€1,375,851.50	€1,444,644.10
INCREMENTO ANUAL	5%	5%	5%

d.3) Estimación del Tiempo de Recuperación de la Inversión Fija Total a Realizar, al Implantar el Diseño Propuesto.

Para estimar el tiempo de recuperación de la inversión, se tomará en cuenta el ahorro que da como resultado de controlar las pensiones en el diseño propuesto contra el costo que tiene actualmente el sistema.

$\text{AHORRO POR INVERSIÓN} = \text{AHORRO UNITARIO} \times \text{SERVICIO} \times \text{TOTAL DE PENSIONADOS A CONTROLAR/94}$

$\text{AHORRO POR SERVICIO} = €4.1/\text{pens.} \times 53,773 \text{ pens/año} = €220,469.30/\text{año}$

Analizando cuadro #16 y cuadro 317 se puede observar que con la implantación del diseño propuesto se tendrá un ahorro en los costos de funcionamiento:

$\text{AHORRO COSTO DE FUNCIONAMIENTO/95} = \text{COSTO DE FUNCIONAMIENTO ACTUAL/95} - \text{COSTO DE FUNC. PROPUESTO/95}$

$\text{AHORRO COSTO DE FUNCIONAMIENTO/95} = €1,720,973.00 - €1,375,851.50$

$\text{AHORRO COSTO DE FUNCIONAMIENTO/95} = €345,121.50/\text{año}$

Luego al sumar el ahorro total por servicio y el ahorro por costo de funcionamiento se tiene:

$\text{AHORRO TOTAL} = €220,469.30/\text{año} + €345,121.50/\text{año}$

$\text{AHORRO TOTAL} = €565,590.80/\text{año}$

Cuantificando el ahorro total, se calcular el tiempo de recuperación, de la inversión fija requerida para la central del ISSS y Regionales de la manera siguiente:

$$\text{Tiempo de recuperación de inver. fija} = \frac{\text{Total de la inversión fija}}{\text{Ahorro total}}$$

Inversión fija total = ₡ 1,416,600.00

Ahorro total = ₡ 565,590.80 / año

$$\text{Tiempo de recuperación inv. fija} = \frac{(\text{₡}1,416,600.00)}{(\text{₡}565,590.80/\text{año})}$$

Lo que indica que la inversión fija se recuperará en aproximadamente 2 1/2 años a partir del año 1,995 que es donde se comenzara a tener ahorro.

El resumen de la evaluación económica se determina en CUADRO #18.

## CUADRO No 18

RESUMEN DE LA EVALUACION ECONOMICA ENTRE SITUACION ACTUAL Y  
DISEÑO PROPUESTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE PENSIONES.

CONCEPTO	SITUACION ACTUAL	SITUACION PROPUESTA
COSTO DE FUNCIONAMIENTO ANUAL	¢ 907,492.61	¢ 1,310,334.80
DEMANDA DE PENSIONADOS Y/O BENEFICIARIOS	31,825	53,773
COSTO UNITARIO DIRECTO POR SERVICIO AL PENSIONADO	¢ 28.50	¢ 24.40
AHORRO POR SERVICIO A PENSIONADOS (4.1 x 53,773)	-	¢ 200,469.30
INVERSION FIJA REQUERIDA VER CUADRO No 13	-	¢ 1,416,600.00
TIEMPO DE RECUPERACION DE LA INVERSION FIJA	-	2 $\frac{1}{2}$ AÑOS

## B. EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO.

Al desarrollar un rediseño del sistema de control de pensiones otorgadas por el ISSS, a nivel nacional con el propósito de controlar las principales funciones que son Vigencia de Pensiones, pago de pensiones y archivo de expediente. La evaluación social se mide recurso humano y equipo existente con servicio brindado a pensionados del ISSS. En todo caso desde el punto de vista social se procura maximizar el aprovechamiento del recurso escaso en algunas sucursales del ISSS, no existe una descentralización del actual sistema de control de pensiones a nivel nacional del país. Por lo tanto en el actual rediseño se ha considerado una evaluación social para una institución de carácter netamente pública de tipo de servicios.

A partir de los beneficios para la población nacional de pensionados del ISSS, este proyecto, además de ser beneficio económico es de beneficio social, porque generara oportunidades de trabajo, principalmente en la área de informática, abriendo una nueva coyuntura para el desarrollo de otras instituciones públicas y privadas, en la elevación del nivel técnico y cultural; colaborando de esta forma a disminuir el desempleo de localización del proyecto.

Lo cual implica que contribuirá a la elevación de los ingresos familiares de las personas que laboran en esta institución.

Las características propias del proyecto presentado son las siguientes:

- La desconcentración en el desarrollo de las actividades.

Debido a que el sistema de control de pensiones será descentralizado a las diferentes regionales del país, estas por ende tendrán una carga de trabajo menor, principalmente en las tres grandes áreas de trabajo las cuales son: Vigencia de pensiones, Pago de pensiones y Archivo de expedientes.

- La evaluación del dinero sobre el tiempo es despreciable.

Debido a que es una institución de Servicios, se considera la rentabilidad sobre el tiempo despreciable, porque el fin principal es de brindar servicio, de un derecho ganado por el pensionado por medio de una serie de abonos hechos a la institución y con el complemento económico hecho por el estado de la República de El Salvador.

- El servicio a brindar no es lucrativo.

El proyecto no estudia la posibilidad de la parte económica y financiera de obtener una inversión rentable el tiempo que dure el proyecto, debido a lo considerado en enunciado "B".

- La oportunidad en el Servicio.

El proyecto se estudio, la distribución en planta con el objeto de acondicionar el recurso humano, mobiliario y equipo, que también se calculo solamente el recurso humano y equipo dejando así el mobiliario como acopio para los recursos humano y equipo, totalizando así estos rubros.

### C. EVALUACION FUNCIONAL

La evaluación funcional se hace necesaria ya que el diseño propuesto posee una serie de beneficios difícilmente de cuantificar. A partir de esta evaluación se presenta las ventajas que posee el diseño propuesto en relación a la situación actual de la sección.

Control de pensiones del ISSS, en cada una de las funciones desempeñadas: Ordenamiento de pago, vigencia de pensiones, archivo y comunicación.

La funcionabilidad del diseño propuesto se detalla tomando como base los módulos en los que este se divide: Control a nivel Central y control a nivel Regional. Comparado para uno de los módulos mencionados anteriormente entre el diseño actual y el diseño propuesto.

1. Evaluación funcional del módulo de control a nivel Central y Regional.

a) Ordenamiento del Pago.

CUADRO No 19  
COMPARACION FUNCIONAL DEL MODULO ORDENAMIENTO DEL PAGO

SITUACION ACTUAL	DISEÑO PROPUESTO
Existen pagos indebidos, cuotas mal calculadas reintegros a favor del pensionado, a favor o en contra del ISSS y el pago de cuotas ficticias que ascienden a diciembre de 1993 a \$555,324.00 .	Control eficiente de los pagos a través de: validación de pensiones nuevas, pagos de pensiones vigentes y el control de pagos.
La primera cuota se ejecuta a través de una orden de pago y después se incorpora a la planilla de pago consolidada.	Se incorporará a la planilla consolidada desde el primer pago a pensionados.
Centralización del ordenamiento del pago de los pensionados a nivel nacional en el Departamento de San Salvador.	Se ordenará el pago de los pensionados de todo el país en la Oficina Central de control de pensiones del ISSS ubicada en Depto. San Salv.
Existen errores de información de pensionados en las planillas.	Minimizar como en planillas al haber control de calidad sobre los datos.
La validación de las pensiones es aposterior después que se ejecuta el primer pago.	La validación de las pensiones se efectuará a posterior del primer pago en cada una de las sucursales.
Los cálculos de las reliquidaciones son ejecutados manualmente por los analistas de acuerdo al grado de experiencia.	Los cálculos serán ejecutados mecánicamente de acuerdo a las aplicaciones desarrolladas.
Los cálculos de conversiones del tipo de pensiones se hacen manualmente.	Los cálculos de las conversiones se harán automáticamente.
El periodo del primer pago se hace largo o extenso.	El período del primer pago será mínimo.

## CONTINUACION CUADRO No 19

## COMPARACION FUNCIONAL DEL MODULO ORDENAMIENTO DEL PAGO

SITUACION ACTUAL	DISEÑO PROPUESTO
El cobro efectivo de las pensiones se hace a través de las agencias bancarias en todo el país.	El cobro efectivo de las pensiones en los bancos se mantendrá.
El control de calidad sobre la información es inefectivo, esto genera un 38.86% de pagos indebidos sólo para el año de 1993.	El control de calidad sobre la información, será efectivo, de tal manera que los pagos indebidos sean totalmente eliminados. Con control de los datos mecanizados y manuales.

b) Vigencia de Pensiones.

**CUADRO No. 20**  
**COMPARACION FUNCIONAL DEL MODULO VIGENCIA DE LAS**  
**PENSIONES.**

SITUACION ACTUAL	DISEÑO PROPUESTO
La vigencia de las pensiones es administrativa y médica.	La vigencia de las pensiones se amplía a vigencia administrativa Médica, Supervisión de campo y conversión automática.
La vigencia de las pensiones a nivel nacional está centralizado en el Depto. de San Salvador.	La vigencia de las pensiones se efectuará en cada una de la 5 sucursales del control de las pensiones.
El cumplimiento de las leyes y reglamentos del ISSS, en las pensiones actuales no está siendo supervisado, en su parte legal y social.	Se controlará a los pensionados, el cumplimiento de las leyes y reglamentos del ISSS mediante la supervisión legal y social.
Las pensiones se mantienen vigentes a pensionados y/o beneficiarios después de habersele vencido el período de otorgamiento de la pensión.	Las pensiones vencidas serán extinguidas en el momento oportuno.
La conversión de las pensiones de un tipo a otro no es controlada y las que se controlan el proceso es manual y lenta.	La conversión de las pensiones se hará automáticamente.
El servicio de reclamos de los pensionados se controlan a nivel nacional en el Depto. de San Salvador.	El servicio de reclamos y entrega de requisitos de pensionados se hará en cada regional correspondiente.
Los actuales procesos para la vigencia de las pensiones se ejecutan manualmente.	Los procesos para el vigencia de las pensiones se ejecutarán mecánicamente en su mayoría.
Las autorizaciones de las resoluciones son aprobadas por la Dirección General y jefe Div. Prestaciones Económicas de los pensionados a nivel nacional.	Las autorizaciones de las Resoluciones serán aprobadas por la Dirección General y Jefe Div. Prestaciones Económicas de los pensionados a nivel nacional.

CONTINUACION CUADRO No. 20  
COMPARACION FUNCIONAL DEL MODULO VIGENCIA DE LAS  
PENSIONES.

SITUACION ACTUAL	DISEÑO PROPUESTO
<p>La inscripción de beneficiarios al Sistema de pensionados son ejecutadas sin una supervisión legal del pensionado.</p>	<p>La inscripción de beneficiarios al Sistema serán ejecutados mediante Supervisión legal al pensionado.</p>
<p>Al pensionado, se le notifica de los trámites de actualización de requisitos en sus pensiones para la vigencia en forma irregular.</p>	<p>El diseño permite tener una comunicación estrecha con el pensionado para la actualización de sus pensiones, manteniéndolo informado constantemente, a través de campañas publicitarias de Radio, televisión y escrita.</p>
<p>La actualización de las pensiones y/o asignaciones por requisitos administrativos, se generan en un periodo de 3 a 4 meses.</p>	<p>La actualización de la pensiones y/o asignaciones por requisitos administrativos, se generarán en un periodo mínimo.</p>

c) Archivo de Expedientes.

CUADRO No. 21  
COMPARACION FUNCIONAL DEL MODULO ARCHIVO DE  
EXPEDIENTES.

SITUACION ACTUAL	DISEÑO PROPUESTO
<p>Pérdida de Expedientes por no controlar efectivamente las entradas y salidas.</p>	<p>Control mecanizada de entradas y salidas de expedientes.</p>
<p>El personal de la sección, extrae los expedientes de pensionados del archivo.</p>	<p>Los expedientes serán controlados por el empleado de archivo.</p>
<p>Los expedientes de pensionados activos y pasivos no se encuentran ordenados adecuadamente.</p>	<p>Los expedientes de pensionados activos y pensionados pasivos serán ordenados adecuadamente.</p>
<p>El control del número de expediente se hace en forma correlativa y estos se clasifican de acuerdo a grupos previamente establecidos.</p>	<p>Clasificación de expedientes por tipo de pensión y separación física en archivo.</p>
<p>El expediente se controla a través de una ficha de entrada y salida por cada expediente de pensionado.</p>	<p>Se controlará los expedientes en un sólo registro para entradas y salidas.</p>
<p>El archivo de expediente no cuenta en la recuperación de expedientes a través del Microfilm, sino que se realiza en un Depto. independiente a la sección generando traslado y posibles pérdidas de expedientes.</p>	<p>El archivo de expedientes contará con su propio equipo de Microfilmación para la seguridad de la información en caso de desastre.</p>
<p>No existe un inventario periódico de expedientes.</p>	<p>Se propone un inventario parcial y total de expedientes en forma periódica.</p>
<p>Traslados de expedientes de las Sucursales hacia las oficinas administrativas del ISSS para legalizar las Resoluciones Modificadas.</p>	<p>Traslado sólo de las Resoluciones modificadas, de todas las sucursales hacia legalización en la Dirección General en torre administrativa.</p>

## CONTINUACION CUADRO No. 21

## COMPARACION FUNCIONAL DEL MODULO ARCHIVO DE EXPEDIENTES.

SITUACION ACTUAL	DISEÑO PROPUESTO
<p>Actualmente los documentos se deterioran no reponiéndolos por nuevos.</p>	<p>Se repondrán los documentos deteriorados en el expediente utilizando las copias que se generan a través de la microfilmación.</p>
<p>No se llevan controlados los cambios de domicilios departamentales de los pensionados así como también, información vital en caso de problemas del pensionado fuera de la Jurisdicción en la que reside.</p>	<p>El sistema está capacitado para interactuar información y documentos de los pensionados en casos de emergencia a través del establecimiento de la red de computadoras propuesta (terminales, impresoras, fax).</p>
<p>No existen políticas de depuración de expedientes ocasionando la saturación del área de archivo.</p>	<p>Se depurarán expedientes con 5 años de Inactividad y cuyas pensiones encuentren totalmente eliminadas.</p>

d) Comunicación a Nivel Central y Regional.

**CUADRO No. 22**  
**COMPARACION FUNCIONAL DEL MODULO DE COMUNICACION.**

SITUACION ACTUAL	DISEÑO PROPUESTO
<p>El almacenamiento de la información de los pensionados a nivel nacional, se encuentra en un registro maestro manejado por informática en el Departamento de San Salvador.</p>	<p>Se ha diseñado un sistema de información para el almacenamiento, procesamiento y recuperación de información de los pensionados por sucursales.</p>
<p>La actualización del registro de los pensionados se efectúa modificando la información del pensionado a través del teclado de las terminales tontas ubicados en la Sección Central de pensiones en el departamento de San Salvador.</p>	<p>Los módulos vitales del control de las pensiones que son el ordenamiento del pago, vigencia de pensiones y el archivo de expedientes, en su mayoría de actividades se ejecutarán mecánicamente utilizando una más de área local en cada una de las 5 sucursales propuestas.</p>
<p>La interacción de información entre dependencias no es coordinada; generando pérdidas de documentos y lentitud en el tiempo de respuesta.</p>	<p>La Interacción entre dependencias se efectuará en forma coordinada, debido a que la red propuesta permitirá que otras dependencias puedan enlazarse con el sistema mecánicamente.</p>
<p>La planilla consolidada de todos los pensionados a nivel nacional se elabora en las oficinas administrativas ubicadas en el departamento de San Salvador.</p>	<p>Se mantiene que la planilla consolidada a todos los pensionados a nivel nacional se elaborará en la Central ubicada en San Salvador.</p>
<p>La actualización de requisitos adicionales de pensionados se efectúa cuando el pensionado se traslada de los diferentes departamentos del país hacia las oficinas administrativas centrales del ISSS.</p>	<p>La actualización de los requisitos de pensionados se realizará en las diferentes sucursales de acuerdo a las 5 zonas establecidas de atención.</p>
<p>La captura de datos de la información del pensionado a nivel nacional se efectúa en las oficinas centrales del ISSS</p>	<p>La captura de datos de la información del pensionado se le efectuará en las diferentes sucursales de atención.</p>

## CONTINUACION CUADRO No. 22

## COMPARACION FUNCIONAL DEL MODULO DE COMUNICACION.

SITUACION ACTUAL	DISEÑO PROPUESTO
<p>El sistema de control de los pensiones actuales requieren una gran burocracia para efectuarlo.</p>	<p>Se elimina en forma sustancial la burocracia del Seguro Social, al haber simplificación del trabajo.</p>
<p>La comunicación entre la central y las Sucursales del país se efectúa utilizando medios de comunicación telefónicos y trasladándose en vehiculos hacia las diferentes regionales para obtener información de pensionados.</p>	<p>La oficina central de control de pensiones en el departamento de San Salvador podrá solicitar información de los pensionados de otras sucursales, utilizará la red propuesta.</p>
<p>Los movimientos efectuados del control de las pensiones generan un tiempo de respuesta hacia el pensionado excesivamente lento, teniendo éste que regresar en varias ocasiones a efectuar trámites.</p>	<p>El sistema propuesto está diseñado para agilizar cualquier consulta del pensionado en forma inmediata.</p>
<p>Las inspecciones actualmente se hacen en forma arbitraria no utilizando métodos de muestreo.</p>	<p>El sistema está capacitado para proporcionar mensualmente listados de inspecciones legal y social a efectuar, a nivel de todas las zonas de control de pensiones propuestas.</p>
<p>Actualmente los expedientes de los pensionados de los departamentos de El Salvador, solamente son almacenados en forma física.</p>	<p>Los expedientes de los pensionados serán almacenados utilizando microfilmación.</p>
<p>No existe biblioteca que sea utilizada para integrar el sistema de pensiones a nivel Centroamericano que cumplan con unos de los principios de la ley internacional del Seguro Social que es la integración.</p>	<p>El sistema de red propuesta es capaz de conectarse vía Modem con la región Centroamericana.</p>

*C A P I T U L O   V I I*

*CAPITULO VII*  
*PLAN GENERAL DE*  
*IMPLANTACIÓN.*

## CAPITULO VII

### PLAN GENERAL DE IMPLANTACIÓN

En el presente capítulo, se describen las actividades que será necesario realizar para el desarrollo del Plan de Implantación del rediseño del sistema de control de pensiones.

Se detallan los objetivos y estrategias del plan de implementación; así como también, el tiempo estimado de duración de cada una de las actividades que componen el plan.

#### A) Objetivos de la Implementación.

##### 1) general:

- Establecer las diferentes actividades importantes para la implantación del rediseño propuesto, de tal forma que se integre y se deje operando adecuadamente.

##### 2) Específicos:

- Realizar un detalle de cada una de las actividades que conforman el cronograma.
  
- Establecer la secuencia cronología de las diferentes actividades de implantación.

- Establecer los mecanismos de control e información para el adecuado seguimiento de implantación.

B) Estrategias.

- La Sección de Control de Pensiones del ISSS esta actualmente centralizada; con el rediseño propuesto se han establecido algunas estrategias de implantación que son propias del rediseño.

- Obtener el apoyo y decisión de las autoridades superiores del ISSS.

- Establecer un proceso de implantación para cada una de las regionales y central del país (San Salvador, Sonsonate, Santa Ana, Usulután y San Miguel) tomando en cuenta la labor que realiza cada regional.

- Legalizar el rediseño, la estructura organizativa, manuales y procedimientos, mecanismos de control, programas de adiestramiento y capacitación por parte de las autoridades superiores del ISSS.

- El proceso de implantación estará bajo la responsabilidad de la Jefatura de división de prestaciones económicas y las autoridades superiores del ISSS.

- Concientizar al personal de la Sección de Control pensiones central y regional de los beneficios del rediseño que se propone de acuerdo a las necesidades actuales.

#### C) Tipología de la Implantación.

Con el propósito de descentralizar la Sección de Control de Pensiones y evitar problemas de tipo administrativo u organizativo por no contar con regionales que controlen a los pensionados en una forma más eficiente. La implantación del rediseño propuesto evitará no crear problemas de este tipo; es decir, que el tipo de implantación a seguir en la sección de control de pensiones es para los departamentos (Usulután, San Miguel, Santa Ana, Sonsonate y San Salvador), con el objeto de dar una atención más rápida y oportuna al pensionado.

#### D) Descripción de Actividades.

A continuación se realiza una descripción de cada una de las actividades que conforman el proceso de implantación, para luego poder establecer el programa del proceso de implantación.

##### Actividades.-

- 1) Aprobación y autorización del rediseño propuesto: Consiste en la realización de las actividades necesarias para obtener la aprobación y legalización de los diferentes aspectos administrativos propuestos. estas actividades son:
  - Presentación del rediseño propuesto a las autoridades superiores del ISSS.
  - Aprobación y autorización de la propuesta.
  - ajustes a propuesta: se realizaran ajustes necesarios a partir de las observaciones hechas por las autoridades superiores del ISSS.
  - Legalización de aspectos Administrativos: se realizaran los trámites necesarios para el respaldo legal a la estructura organizativa, anuales y mecanismos de control.

## 2) Capacitación del Personal.

Consiste en preparar y capacitar al personal de utilización de los mecanismos administrativos que presenta el rediseño propuesto, así como también, una debida capacitación sobre el uso del computador, orientado a una red.

Para ello, la capacitación se realizará separado en las diferentes regionales y central del país. De tal manera que se trate aspectos propios de cada regional, en el control de pensiones.

## 3) Reacondicionamiento de Infraestructura.

Esta actividad esta orientada a acondicionar al local para el buen funcionamiento del sistema.

- Evaluación de los trabajadores.
- Distribución de planta adecuada. Se recomienda distribuir los puestos de trabajo en las siguientes áreas así:

- Administrador del Sistema	3.0 x 2.5 =	7.5 mt/2
- Digitador	2.5 x 2.5 =	5.0 mt/2
- Vigencia de Pensiones	2.0 x 3.0 =	6.0 mt/2
- Inspector legal y Social	2.0 x 3.0 =	6.0 mt/2
- Recepción Pensionados	2.2 x 4.7 =	10.3 mt/2
- Archivo	2.7 x 3.7 =	10.0 mt/2
TOTAL (Mt/2) =		45.00

- Reacondicionamiento: aire acondicionado, instalaciones eléctricas y acabado de local.

4) Adquisición de Mobiliario y Equipo.

Esta actividad busca el aprovechamiento de mobiliario y equipo de oficina, equipo sistema de informática de tipo bus, para las diferentes regionales y central, no tomando en cuenta el mobiliario y equipo ya existente.

5) Montaje de Redes por sucursal indagando la interconexión entre redes de área local.

El diseño propuesto, requiere la conexión de 5 Redes de área remota(WAN) con tipología de Bus, en las sucursales administrativas en el departamento de San Salvador, Santa Ana, Sonsonte, Usulután y San Miguel. Estas se interrelacionaran entre ellas, utilizando marcas a través de líneas telefónicas.

6) Traslado de aplicaciones del sistema del control de pensiones actual al sistema de redes propuesto.

En el actual rediseño es necesario, en la implantación; que las aplicaciones actuales del sistema de control de pensiones, se tiene que

trasladar al nuevo servicio actual de la división de prestaciones económicas, al sistema de redes propuesto.

7) Desarrollo de nuevas aplicaciones.

El sistema de información diseñado para el control de las pensiones a nivel del ISSS, requiere el desarrollo de nuevas aplicaciones para el cumplimiento de los modelos propuestos.

8) Prueba del sistema de información.

Consiste en verificar el buen funcionamiento del equipo informático de tal manera, que este satisfaga las necesidades demandadas; tanto en acceso a información como su rapidez y calidad de esta.

9) Puesta en marcha.

Consiste en llevar a la práctica esto a través de la metodología de la implantación; en esta actividad se refiere al arranque integral del rediseño, para ello se dará fecha de puesta en marcha.

10) Período de observación.

Consiste en desarrollar un período de observación inicial del funcionamiento el rediseño propuesto, se divide en dos actividades:

a) Observación estrecha. Consiste en observar estrechamente el funcionamiento en los aspectos administrativos, estructura organizativa y mecanismo de control.

b) Observación por área de trabajo. Consiste en observar por separado el funcionamiento de las diferentes regionales y central del ISSS y el servicio brindado para el pensionado.

11) Evaluación de resultados.

Consiste en analizar los resultados obtenidos, a través de la efectividad del control en los fines más importantes a cumplir, los cuales son: ordenar el pago, mantener vigentes las pensiones y un eficaz archivo de expedientes.

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES DEL  
PLAN DE IMPLANTACION**

TIEMPO EN DURACION (meses)	1				2				3				4				5				6				7				8				9			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1 Aprobación y autorización de rediseño propuesto	█																																			
2 Capacitación del Personal					█																															
3 Reacondicionamiento de Infraestructura					█																															
4 Adquisición de Mobiliario y Equipo					█																															
5 Montaje de Redes por Sucursal (Incluyendo la interconexión entre todas)									█																											
6 Traslado de aplicaciones al sistema de comunicación propuesto																	█																			
7 Desarrollo de nuevas aplicaciones					█																															
8 Prueba del sistema de Información									█																											
9 Puesta en marcha																	█																			
10 Período de observación																	█																			
11 Evaluación																					█															

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES.

- 1) El diagnóstico de la situación del sistema control de pensiones se puede concluir que es ineficiente debido:
  - a) La función del ordenamiento del pago se realiza en un tiempo de 18 días, lo que implica que muchas pensiones nuevas a incluir en las planillas por mes se dejen por fuera.
  - b) La función más importante del control de las pensiones que es el mantenimiento de las mismas se analiza que es totalmente inefectiva debido a que actualmente existe un monto acumulado de pagos indebidos de \$555,324.00 que perjudica directamente en la inflación del presupuesto anual.
  - c) La actualización de las pensiones en el area administrativa, médica, supervisión de campo legal y social y en la conversión de un tipo de pensión a otro, se efectúan procesos manuales excesivamente lentos y burocráticos; que tardan aproximadamente de 3 a 4 meses el tiempo de respuesta.
  - d) En la función de archivo se concluye que existe una gran pérdida de expedientes, saturación del área de archivo y el poco control de entradas y salidas de expedientes dentro y fuera de la sección.

- e) En la función de Comunicación entre la sección control, los pensionados y otras dependencias es inefectivo ya que los medios y forma que se utilizan generan un resultado lento, inoportuno y baja calidad.
  - f) La comunicación entre pensionado y las dependencias tanto a nivel central e interdepartamental con la sección control se encuentra centralizado, generando inconformidad en los diferentes usuarios del sistema por existir traslados innecesarios, pérdida de tiempo y desembolsos innecesarios.
  - g) El sistema de información actualmente desarrollado es un tipo "Sistema de Procesamiento de datos", ya que está diseñado para procesar grandes volúmenes de información de las funciones de administración de rutina; pero no están preparados para ayudar al empleado de las diferentes áreas en la toma de decisiones.
- 2) Para resolver la problemática en que se encuentra el actual sistema control de Pensiones del ISSS, se propone lo siguiente:
- a) El desarrollo de un "Sistema de Información para la administración (MIS)", el cual proporcionara informes periódicos para la planeación, el control y la toma de decisión.

- b) El MIS se implantara en las 5 sucursales administrativas del ISSS, las cuales se encuentran ubicadas en los departamentos de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate, San Miguel y Usulután. Cada una de estas sucursales maneja el MIS independientemente, pero podrán interactuar información de pensionados a través del uso de redes.
  - c) El MIS estará conectado a nivel nacional a través de redes con topología de Bus en cada red de área remota (sucursales).
  - d) La función de: Ordenamiento del pago, vigencia de pensiones, archivo de expedientes y la administración de función de comunicación se ejecutaran en cada una de las 5 sucursales administrativas del ISSS, a excepción de la elaboración de las planillas consolidadas para el pago de las pensiones a nivel nacional.
  - e) La inversión fija, requerida para la implantación del sistema de información es de ₡1,416,600.00.
- 3) El MIS adquirirá el equipo de computadora con una velocidad de procesamiento (BPS) que genere un tiempo de respuesta altamente rápido, esto implica lo siguiente:
- a) Elaboración de borradores de planillas, reportes y planillas consolidadas en aproximadamente 20 min.

- b) Modificaciones de resoluciones en aproximadamente 5 min. por cada uno.
- c) Conversiones automática de las pensiones en aproximadamente 5 min. de procesamiento.
- d) Supervisión de campo en el área legal y social, se realizaran aproximadamente 22 inspecciones en el área legal y 22 inspecciones en el área social al mes por cada sucursal.
- e) El archivo de expedientes estará ubicado en las 5 sucursales administrativas del ISSS, se clasificaran los expedientes de acuerdo al tipo de riesgo, tipo de incapacidad, se microfilmaban los expedientes en cada sucursal utilizando equipo adicional con que cuenta el departamento de Microfilmación del ISSS, en un período de Una semana por sucursal, se depurara los expedientes pasivos e inactivos cada 5 años.

**RECOMENDACIONES.**

- Qué el presente rediseño sea aplicado exactamente como en documento se detalla para llegar a obtener los mejores resultados posibles.
  
- Qué para la instalación de la base de datos propuesta, se consulte a la unidad de informática del ISSS c con el propósito que esta asesore sobre el particular.
  
- La actualización de los dictámenes de la comisión técnica de invalidez debe efectuarse mecánicamente, incorporando el proceso de la red propuesta.
  
- Los empleados que se necesiten para la ejecución de control de pensiones en regionales, deberá ser, escogido de otras secciones ó departamentos, dándoles la capacitación y adiestramiento adecuado, específicamente en el manejo de computadoras.
  
- Las instalaciones físicas se deberán adaptar, a los recursos humanos, mobiliario y equipo necesarios para la ejecución del control en cada una de las regionales presentados en el estudio propuesto.

- El sistema de información para el control administrativo las pensiones será implementado para los departamentos de San Salvador, Sonsonate, Santa Ana, San Miguel y Usulután., los cuales cuentan con oficinas administrativas que pueden ser utilizados.

- Para el adecuado control de las pensiones se deberán formar grupos multidisciplinarios de las secciones ó departamentos más importantes afines a la sección control, con el fin de prestar un servicio eficiente al pensionado en las concesiones de las prestaciones respectivas.

- Cuando exista modificaciones a las leyes y reglamentos del ISSS, en las referentes a las pensiones, deben ser comunicadas directamente a los empleados ó pensionados.

## TERMINOLOGÍA UTILIZADA

- 1) **Administración:** Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de ella para alcanzar las metas establecidas.
  
- 2) **Auditoría Externa:** Comprobación de la Validez, exactitud e integridad de los estados financieros de una firma por personal contable ajeno a ella.
  
- 3) **Centralización:** Grado en que la autoridad está concentrada en la parte superior de la organización.
  
- 4) **Comunicación lateral:** Comunicación entre los departamentos de una organización que generalmente acompaña el flujo de trabajo, con lo cual ofrece un canal directo de coordinación y de solución de problemas.

- 5) **Control:** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajustan a lo planeado y para corregir las fallas y desviaciones.
- 6) **Datos:** Hechos, cifras y acontecimientos brutos sin analizar.
- 7) **Descentralización:** Delegación de poder y autoridad de los niveles inferiores, a menudo realizado mediante la creación de pequeñas unidades organizacionales autosuficientes.
- 8) **Liderazgo:** Proceso de dirigir e inspirar a los empleados para que efectúen las actividades del grupo relacionadas con las tareas.
- 9) **Meta:** Dirección fundamental de una organización: su finalidad, misión y objetivos.
- 10) **Motivación:** Factores que causan, canalizan y sostienen el comportamiento de un individuo.

- 11) **Objetivos:** Las metas fijadas de una organización hacia los recursos y esfuerzos.
- 12) **Organización:** Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas.
- 13) **Planeación:** Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.
- 14) **Patrono:** Debe aplicarse al estado a los municipios, a las entidades autónomas y a las corporaciones de utilidad pública.
- 15) **Accidente  
trabajo:** Todo acontecimiento repentino que afecte al asegurado a causa del desempeño de sus labores ó con ocasión de las mismas.
- 16) **Enfermedad  
Profesional:** Todo estado patológico sobrevenido por la repetición de una causa proveniente en forma directa de la clase de trabajo que desempeña ó haya desempeñado el asegurado ó del medio en que se han visto obligado a desempeñarlo.

## 17) Incapacidad

## Permanente:

Un asegurado cuando así lo dictamine los médicos del Instituto ó cuando después de haber recibido las prestaciones médicas pertinentes por un tiempo máximo de 52 semanas, aún permanezca con una disminución en su capacidad de trabajo.

## 18) Incapacidad

## Parcial:

Toda disminución en la capacidad de trabajo que sea evaluado en un porcentaje menor del 100% conforme a la tabla y disposiciones del reglamento de evaluación de incapacidades de riesgo profesional.

## 19) Pensión:

es la prestación en dinero que el Seguro Social paga en forma mensual a sus asegurados ó a los beneficiarios de éstos, previo cumplimiento de los requisitos legales correspondientes.

## 20) Población

## Asegurada:

Total de personas que tienen acceso a los beneficios del régimen del Seguro Social, siempre y cuando se cumplan los requisitos legales establecidos a tal fin. Comprende los trabajadores cotizantes, los pensionados directos y los dependientes de ambos grupos.

## 21) Pensionados

## directos:

Es la persona que recibe una pensión del seguro social adquirido en virtud de sus propios aportes en calidad del trabajador cotizante.

Comprende los pensionados por riesgo de trabajo, invalidez común y vejez.

## 22) Pensionados

## Indirectos:

Persona que recibe una pensión del seguro social adquirido como consecuencia del fallecimiento de un trabajador cotizante ó de un pensionado directo de quien dependía económicamente (comprende viudas, huérfanos ó progenitores).

## 23) Pensión

de vejez:

Es la prestación en dinero que se concede al asegurado que comprende los requisitos:

1) Período mínimo de cotizaciones 750 semanas completas.

2) Cumplido 60 años el hombre y 55 la mujer.

## 24) Pensión de

Invalidez Común:

Es la prestación de dinero que se concede al asegurado que ha sido declarado inválido a causa de enfermedad ó accidente común y que cumple con los demás requisitos legales.

## 25) Pensión Invalidez

Profesional:

Es la prestación en dinero que se concede al asegurado que ha sufrido una incapacidad permanente, parcial ó total a causa de enfermedad profesional ó accidente de trabajo.

- 26) **Reserva Técnica:** Cantidades disponibles como medidas de previsión e incremento de los recursos destinados a garantizar el cumplimiento de responsabilidades futuras del seguro de pensiones, tanto por riesgos profesionales como riesgos diferidos.
- 27) **Riesgos Comunes:** Las enfermedades y los accidentes comunes a que están expuestos los trabajadores y que ponen en peligro su salud, su vida y la percepción normal de sus ingresos económicos.
- 28) **Riesgos Profesionales:** Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores y que ponen en peligro su salud, integridad física, su vida y la la percepción normal de sus ingresos económicos.
- 29) **Subsidio:** Es la prestación en dinero que recibe en forma periódica y temporal al asegurado con derecho, por concepto de enfermedad, accidente común, de trabajo ó enfermedad profesional.

## 30) Trabajador

## Cotizante:

Es toda persona natural que se obliga a prestar sus servicios a otra natural ó jurídica mediante un salario y que contribuye directamente al sostenimiento del régimen del Seguro Social, en la cuantía establecida por la ley.

## 31) Trabajadores:

Comprende a los empleados y funcionarios del estado, los municipios, entidades oficiales autónomas y corporación de utilidad pública.

## 32) Revalorización

## de Pensiones:

Cuando las pensiones sufran pérdidas de poder adquisitivo, serán revalorizadas en los porcentajes que se determinan por un análisis actuarial del equilibrio financiero del régimen.

## 33) Operador de Red:

Un usuario de la red a quien se le han concedido privilegios especiales para realizar funciones especiales, tales como manejar una cola de trabajos de impresión.

- 34) Topología: El mapa de la red. La topología Física se refiere a la disposición de los cables; la topología lógica (ó eléctrica) se refiere a la manera en la cual fluyen los mensajes.
- 35) Servidor: Es el corazón de la red. Es el microordenador que hace funcionar el sistema operativo de la red de área local y que controla las actividades de la red.
- 36) Estación de trabajo: Es un ordenador personal que tiene instalada una tarjeta de interfaz está físicamente unido al servidor por medio de cables. Además de la tarjeta y los cables, la estación debe correr con un programa especial, llamado Shell(concha) de la red, para comunicarse con la red.
- 37) Tarjeta de Interfaz de Red: Una tarjeta de circuitos impresos, instalada en los dispositivos de cálculo, que permite a las estaciones de la red comunicarse entre sí y con el servidor.

## BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

- 1) TITULO : Manual para la presentación de Anteproyectos e informes de investigación.  
AUTOR : Corina Schmelkes  
EDITORIAL : Hatla-México.
  
- 2) TITULO : Administración Teoría y práctica  
AUTOR : Stephen P. Robbins.  
EDITORIAL : Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
  
- 3) TITULO : Administración  
AUTOR : James A. F. Stoner/Charles Wankel.  
EDITORIAL : Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
  
- 4) TITULO : Análisis y Diseño de Sistemas de Información.  
AUTOR : James A. Senn.
  
- 5) TITULO : Diseño de un Sistema para el control de Pensiones en curso de pago del I.S.S.S.  
AUTOR : María Julia López Martínez.  
EDITORIAL : I.S.S.S.

- 6) TITULO : Análisis y Diseño de sistemas  
AUTOR : Kendall y Kendall  
EDITORIAL : Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
- 7) TITULO : Métodos estadísticos. Teoría y práctica.  
AUTOR : Ramón Cao García.  
EDITORIAL : South-Western publishing Co.
- 8) TITULO : Leyes y reglamentos del Instituto Salvadoreño  
del seguro social (I.S.S.S.)
- 9) TITULO : Distribución en planta.  
AUTOR : Richard Muther.  
EDITORIAL : Hispano Europea S.A. (Barcelona España)
- 10) TITULO : Manual de Ingeniería de la producción  
Industrial.  
AUTOR : H.B. Maynard.  
EDITORIAL : Reverté, S.A.
- 11) TITULO : Evaluación de Proyectos.  
AUTOR : Gabriel Baca Urbina.  
EDITORIAL : McGraw- Hill

12) TITULO : Fundamentos de preparación y evaluación de  
proyectos.

AUTOR : Nassir Sapag Chain, Reinaldo Sapag Chain

EDITORIAL : McGraw- Hill

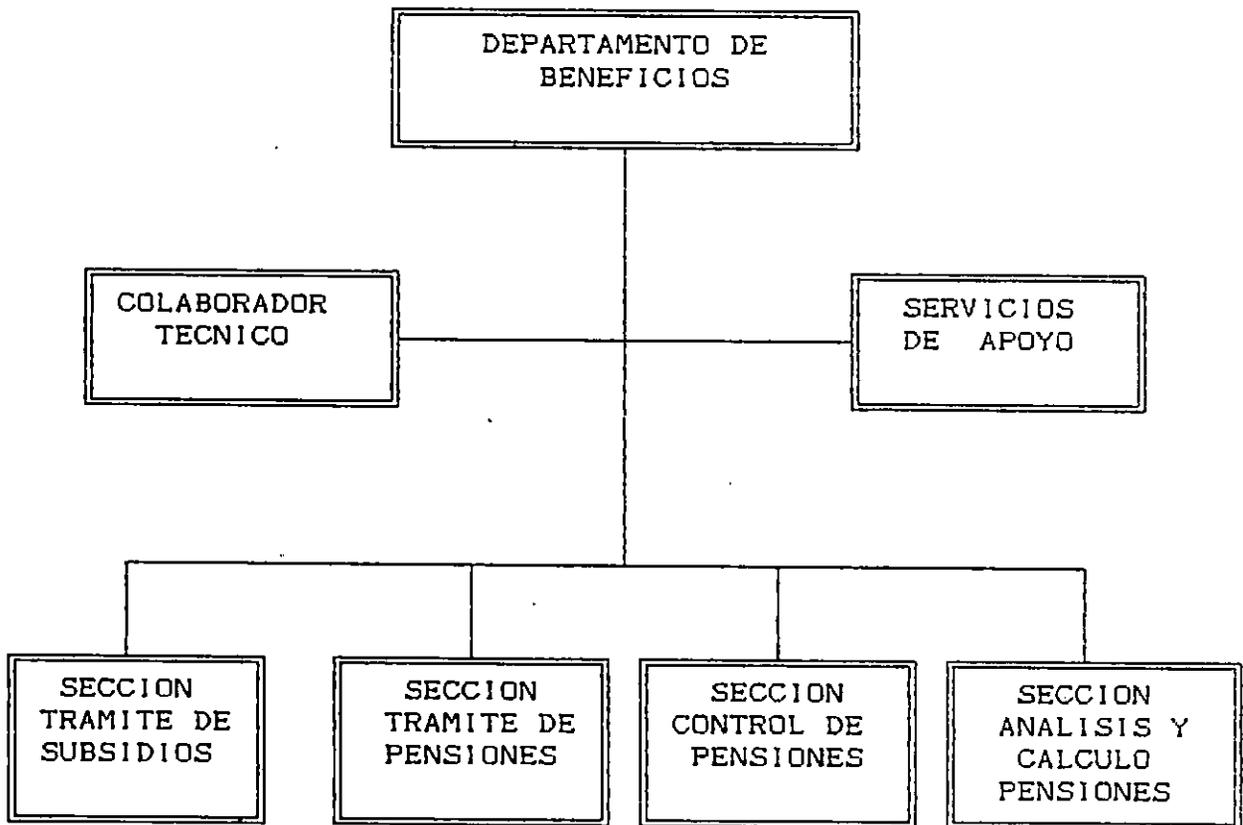
*A N E X O S*

## INDICE DE ANEXOS

ESTRUCTURA DE ORGANIZACION . . . . .	ANEXO A
CUADRO RESUMEN, VOLUM.DE PENS.A PROCESAR (1994-2003) . . . . .	ANEXO B-1
RIESGOS PROFESIONALES PENSIONES POR INCAPACIDAD PERMANENTE PROYECTADA (1994-2003) . . . . .	ANEXO B-2
PENSIONES POR VIUDEZ PROYECTADA (1994-2003) . . . . .	ANEXO B-3
RIESGOS COMUNES, PENSIONES POR INVALIDEZ PROYECTADO (1994-2003) . . . . .	ANEXO B-4
PENSIONES POR VEJEZ PROYECTADO (1994-2003) . . . . .	ANEXO B-5
PENSIONES POR VIUDEZ PROYECTADO (1994-2003) . . . . .	ANEXO B-6
PENSIONES POR ORFANDAD PROYECTADO (1994-2003) . . . . .	ANEXO B-7
PENSIONES DE PROGENITORES PROYECTADO (1994-2003) . . . . .	ANEXO B-8
ENCUESTA A PENSIONADOS DEL ISSS . . . . .	ANEXO C-1
ENCUESTA A EMPLEADOS DEL ISSS . . . . .	ANEXO C-2
ENCUESTA A JEFE DE SECCION . . . . .	ANEXO C-3
ENCUESTA AL ARCHIVISTA DE SECCION . . . . .	ANEXO C-4
EVALUACION POR PUNTOS . . . . .	ANEXO D
CALCULO REQUERIMIENTO RECURSO HUMANO . . . . .	ANEXO E
CALCULO DEMANDA DE PENSIONES . . . . .	ANEXO E-1
CALCULO HRS-HOMBRE DISPONIBLES /AÑO . . . . .	ANEXOS E-2
CALCULO HRS-PENSION. ACTIVIDADES MECANICAS . . . . .	ANEXO E-3
CALCULO RECURSO HUMANO. COMUNICACION . . . . .	ANEXO E-4
CALCULO RECURSO HUMANO. ARCHIVO DE EXPED.. . . . .	ANEXO E-5
CALCULO RECURSO HUMANO. OTORGAMIENTO PAGO . . . . .	ANEXO E-6
CALCULO RECURSO HUMANO. VIGENCIA, PENSIONES . . . . .	ANEXO E-7
REQUERIMIENTO EQUIPO DE RED PARA PERSONAL . . . . .	ANEXO F

A N E X O A

ESTRUCTURA DE ORGANIZACION



ANEXO B

PROYECCIONES

## ANEXO B-1

El cuadro resumen tiene como finalidad el demostrar el volumen de pensiones que el futuro rediseño del control de pensiones podrá procesar. Para ello se ha proyectado el movimiento de las diferentes pensiones que otorgan para el año 2003, tomando en cuenta una vida útil proyectada de diez años.

CUADRO RESUMEN  
VOLUMEN DE PENSIONES A PROCESAR POR EL ISSS  
AÑO 1994 - 2003.

AÑO	TOTAL PENSIONES
1994	53,773
1995	56,572
1996	59,369
1997	62,168
1998	64,967
1999	67,767
2000	70,564
2001	33,363
2002	76,162
2003	78,210

ANEXO B-2

1- Riesgos Profesionales.

CUADRO No.1, MOVIMIENTO DE PENSIONES POR INCAPACIDAD  
PERMANENTE (1982 - 1991)

AÑO	X (AÑOS)	NUMERO DE PENSIONES OTORGADAS. (Y).	X Y	X <sup>2</sup>
1982	1	701	701	1
1983	2	709	1,418	4
1984	3	707	2,121	9
1985	4	708	2,832	16
1986	5	729	3,645	25
1987	6	724	4,344	36
1988	7	792	5,544	49
1989	8	843	6,744	64
1990	9	876	7,884	81
1991	10	916	9,160	100
T O T A L E S		7,705	44,393	385

Utilizando la Ecuación de la forma:  $Y = a + bx$

Determinando a y b;

$$a = \frac{\sum Y}{n}$$

$$b = \frac{\sum XY}{x^2}$$

$$a = \frac{7,705}{10}$$

$$b = \frac{44,393}{385}$$

$$a = 770.50$$

$$b = 115.30$$

Luego la tendencia del número de pensiones a otorgar de 1982-1991 y años futuros obedecen a la siguiente ecuación lineal:

$$Y = 770.50 + 115.30 X$$

La tendencia del número de pensiones para el periodo 1992-2003 será:

Y 92	=	770.50	+	115.30	(11)	=	2,038.80
Y 93	=	770.50	+	115.30	(12)	=	2,154.10
Y 94	=	770.50	+	115.30	(13)	=	2,269.40
Y 95	=	770.50	+	115.30	(14)	=	2,284.70
Y 96	=	770.50	+	115.30	(15)	=	2,500.00
Y 97	=	770.50	+	115.30	(16)	=	2,615.30
Y 98	=	770.50	+	115.30	(17)	=	2,730.60
Y 99	=	770.50	+	115.30	(18)	=	2,845.90
Y 00	=	770.50	+	115.30	(19)	=	2,961.20
Y 01	=	770.50	+	115.30	(20)	=	3,076.50
Y 02	=	770.50	+	115.30	(21)	=	3,191.80
Y 03	=	770.50	+	115.30	(22)	=	3,306.90

CUADRO No. 2  
Movimiento de Pensiones por Incapacidad Permanente Proyectada  
1992 - 2003

A Ñ O	PENSIONES A OTORGAR
1992	2,038.80
1993	2,154.10
1994	2,269.40
1995	2,384.70
1996	2,500.00
1997	2,615.30
1998	2,730.60
1999	2,845.90
2000	2,961.20
2001	3,076.50
2002	3,191.80
2003	3,306.90

## ANEXO B-3

CUADRO No.3, MOVIMIENTO DE PENSIONES POR VIUDEZ

ANO	X (ANOS)	NUMERO DE PENSIONES OTORGADAS. (Y).	X Y	X <sup>2</sup>
1982	1	800	800	1
1983	2	826	1,652	4
1984	3	870	2,610	9
1985	4	902	3,608	16
1986	5	935	4,675	25
1987	6	1,013	6,078	36
1988	7	1,072	7,504	49
1989	8	1,125	9,000	64
1990	9	1,198	10,782	81
1991	10	1,256	12,560	100
T O T A L E S		9,997	59,269	385

Utilizando la Ecuación de la forma:  $Y = a + bx$

Determinando a y b:

$$a = \frac{\sum Y}{n}$$

$$b = \frac{\sum XY}{x^2}$$

$$a = \frac{9,997}{10}$$

$$b = \frac{59,269}{385}$$

$$a = 999.70$$

$$b = 153.95$$

Luego la tendencia del número de pensiones a otorgar de 1982-1991 y años futuros obedecen a la siguiente ecuación lineal:

$$Y = 999.70 + 153.95 X$$

La tendencia del número de pensiones para el período 1992-2003 será:

$$\begin{aligned}
 Y \ 92 &= 999.70 + 153.95 \quad (11) \\
 Y \ 93 &= 999.70 + 153.95 \quad (12) \\
 &\cdot \\
 &\cdot \\
 &\cdot \\
 Y \ 03 &= 999.70 + 153.95 \quad (22) = 4,436.60
 \end{aligned}$$

CUADRO No. 4

Movimiento de Pensiones por Viudez Proyectada  
1992 - 2003

A Ñ O	PENSIONES A OTORGAR
1992	2,693.15
1993	2,847.10
1994	3,001.05
1995	3,115.00
1996	3,308.95
1997	3,462.90
1998	3,616.85
1999	3,770.80
2000	3,924.75
2001	4,078.70
2002	4,232.65
2003	4,436.60

## ANEXO B-4

## CUADRO No.5

## INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

## MOVIMIENTO DE PENSIONES POR INVALIDEZ 1982-1991

AÑO	X (AÑOS)	NUMERO DE PENSIONES OTORGADAS. (Y).	X' Y	X <sup>2</sup>
1982	1	520	520	1
1983	2	485	970	4
1984	3	547	1,641	9
1985	4	426	1,704	16
1986	5	410	2,050	25
1987	6	446	2,676	36
1988	7	497	3,479	49
1989	8	570	4,560	64
1990	9	600	5,400	81
1991	10	658	6,580	100
T O T A L E S		5,159	29,580	385

Utilizando la Ecuación de la forma:  $Y = a + bx$

Determinando a y b;

$$a = \frac{\sum Y}{n}$$

$$b = \frac{\sum XY}{x^2}$$

$$a = \frac{5,159}{10}$$

$$b = \frac{29,580}{385}$$

$$a = 515.90$$

$$b = 76.83$$

Luego la tendencia del número de pensiones a otorgar de 1982-1991 y años futuros obedecen a la siguiente ecuación lineal:

$$Y = 515.90 + 76.83 X$$

La tendencia del número de pensiones para el periodo 1992-2003 será:

$$Y_{03} = 515.90 + 76.83 (22) = 2,206.16$$

CUADRO No. 6

Movimiento de Pensiones por Invalidez Proyectada  
1992 - 2003

AÑO	PENSIONES A OTORGAR
1992	1,361.03
1993	1,437.86
1994	1,514.69
1995	1,591.52
1996	1,668.35
1997	1,745.18
1998	1,822.01
1999	1,898.84
2000	1,975.67
2001	2,052.50
2002	2,129.33
2003	2,206.16

## ANEXO B-5

## CUADRO No.7

## MOVIMIENTO DE PENSIONES POR VEJEZ

AÑO	X (AÑOS)	NUMERO DE PENSIONES OTORGADAS. (Y).	X Y	X <sup>2</sup>
1982	1	3,639	3,639	1
1983	2	3,840	7,680	4
1984	3	3,382	13,146	9
1985	4	5,132	20,528	16
1986	5	5,999	29,995	25
1987	6	7,052	42,312	36
1988	7	8,030	56,210	49
1989	8	9,834	78,672	64
1990	9	11,318	11,862	81
1991	10	12,849	12,849	100
T O T A L E S		72,075	482,534	385

Utilizando la Ecuación de la forma:  $Y = a + bx$

Determinando a y b;

$$a = \frac{\sum Y}{n}$$

$$b = \frac{\sum XY}{x^2}$$

$$a = \frac{72,075}{10}$$

$$b = \frac{482,534}{385}$$

$$a = 7,207.50$$

$$b = 1,253.34$$

Luego la tendencia del número de pensiones a otorgar de 1982-1991 y años futuros obedecen a la siguiente ecuación lineal:

$$Y = 7,207.50 + 1,253.34X$$

La tendencia del número de pensiones para el periodo 1992-2003 será:

$$Y_{03} = 7,3207.50 + 1,253.34 (22)$$

$$Y_{03} = 34,780.97$$

CUADRO No. 8

Movimiento de Pensiones por Vejez Proyectada  
1992 - 2003

AÑO	PENSIONES A OTORGAR
1992	20,994.24
1993	22,247.58
1994	23,500.92
1995	24,754.26
1996	26,007.60
1997	27,260.94
1998	28,514.28
1999	29,767.62
2000	31,020.96
2001	32,274.30
2002	33,527.64
2003	34,780.98

## ANEXO B-6

## CUADRO No.9

## MOVIMIENTO DE PENSIONES POR VIUDEZ

AÑO	X (AÑOS)	NUMERO DE PENSIONES OTORGADAS. (Y).	X Y	X <sup>2</sup>
1982	1	1,665	1,665	1
1983	2	1,573	3,146	4
1984	3	1,562	4,686	9
1985	4	1,547	6,188	16
1986	5	1,598	7,990	25
1987	6	1,823	10,938	36
1988	7	2,028	14,126	49
1989	8	2,335	18,680	64
1990	9	2,610	23,490	81
1991	10	2,913	29,130	100
T O T A L E S		19,654	120,039	385

Utilizando la Ecuación de la forma:  $Y = a + bx$

Determinando a y b;

$$a = \frac{\sum Y}{n}$$

$$b = \frac{\sum XY}{x^2}$$

$$a = \frac{19,654}{10}$$

$$b = \frac{120,039}{385}$$

$$a = 1,965.40$$

$$b = 311.79$$

Luego la tendencia del número de pensiones a otorgar de 1982-1991 y años futuros obedecen a la siguiente ecuación lineal:

$$Y = 1,965.40 + 311.79X$$

La tendencia del número de pensiones para el período 1992-2003 será:

$$Y_{03} = 1,965.40 + 311.79 (22)$$

$$Y_{03} = 8,024.78$$

CUADRO No. 10

Movimiento de Pensiones por Viudez Proyectada  
1992 - 2003

A Ñ O	PENSIONES A OTORGAR
1992	5,395.09
1993	5,706.88
1994	6,018.67
1995	6,330.46
1996	6,642.25
1997	6,954.04
1998	7,265.83
1999	7,577.62
2000	7,889.42
2001	8,201.20
2002	8,512.99
2003	8,824.78

## ANEXO B-7

## CUADRO No.11

## MOVIMIENTO DE PENSIONES DE ORFANDAD

AÑO	X (AÑOS)	NUMERO DE PENSIONES OTORGADAS. (Y).	X Y	X <sup>2</sup>
1982	1	5,040	5,040	1
1983	2	5,221	10,442	4
1984	3	5,553	16,659	9
1985	4	5,630	22,520	16
1986	5	5,661	28,305	25
1987	6	5,813	34,158	36
1988	7	5,813	40,691	49
1989	8	6,124	48,992	64
1990	9	6,322	56,898	81
1991	10	6,363	63,630	100
T O T A L E S		57,420	327,335	385

Utilizando la Ecuación de la forma:  $Y = a + bx$

Determinando a y b;

$$a = \frac{\Sigma Y}{n}$$

$$b = \frac{\Sigma XY}{x^2}$$

$$a = \frac{57,420}{10}$$

$$b = \frac{327,335}{385}$$

$$a = 5,742.00$$

$$b = 850.22$$

Luego la tendencia del número de pensiones a otorgar de 1982-1991 y años futuros obedecen a la siguiente ecuación lineal:

$$Y = 5,742.00 + 850.22 X$$

La tendencia del número de pensiones para el periodo 1992-2003 será:

Y 03 = 5,742.00 + 850.22 (22)

Y 03 = 24,446.84

CUADRO No. 12

Movimiento de Pensiones por Orfandad Proyectada  
1992 - 2003

AÑO	PENSIONES A OTORGAR
1992	15,094.42
1993	15,944.64
1994	16,794.86
1995	17,645.08
1996	18,495.30
1997	19,345.52
1998	20,195.74
1999	21,045.96
2000	21,896.18
2001	22,746.40
2002	23,596.62
2003	24,446.84

## ANEXO B-8

## CUADRO No.13

## MOVIMIENTO DE PENSIONES DE PROGENITORES

AÑO	X (AÑOS)	NUMERO DE PENSIONES OTORGADAS. (Y).	X Y	X <sup>2</sup>
1982	1	135	135	1
1983	2	149	298	4
1984	3	163	489	9
1985	4	172	688	16
1986	5	181	905	25
1987	6	192	1,152	36
1988	7	201	1,407	49
1989	8	211	1,688	64
1990	9	230	2,070	81
1991	10	252	2,520	100
T O T A L E S		1,886	11,352	385

Utilizando la Ecuación de la forma:  $Y = a + bx$

Determinando a y b;

$$a = \frac{\sum Y}{n}$$

$$b = \frac{\sum XY}{x^2}$$

$$a = \frac{1,886}{10}$$

$$b = \frac{11,352}{385}$$

$$a = 188.60$$

$$b = 37.22$$

Luego la tendencia del número de pensiones a otorgar de 1982-1991 y años futuros obedecen a la siguiente ecuación lineal:

$$Y = 188.60 + 37.22 X$$

La tendencia del número de pensiones para el período 1992-2003 será:

$$Y_{92} = 188.60 + 37.22 (11)$$

$$Y_{93} = 188.60 + 37.22 (12)$$

$$Y_{03} = 188.60 + 37.22 (22) = 1,007.44$$

CUADRO No. 14

Movimiento de Pensiones de Progenitores Proyectada  
1992 - 2003

AÑO	PENSIONES A OTORGAR
1992	598.02
1993	635.24
1994	672.46
1995	709.68
1996	746.90
1997	784.12
1998	821.34
1999	858.56
2000	895.78
2001	933.00
2002	970.22
2003	1,007.44

ANEXO C

ENCUESTAS

ANEXO C-1

TABULACION DE DATOS

(Encuesta al Pensionados del ISSS)

P.1 ¿ EN QUE ZONA DEL PAIS RECIDE ACTUALMENTE ?

OBJETIVO: Determinar el número de pensionados vigentes, por zonas que están en el país y conociendo su propio criterio personal del sistema; agrupándolo por zona.

RESPUESTAS	PENSIONADOS %
A - OCCIDENTAL	12
B - CENTRAL	82
C - ORIENTAL	6

P.2 ¿ QUE TIPO DE PENSION RECIBE USTED Y SU FAMILIA ?

OBJETIVO: Es conocer la frecuencia de la Pensión, que más se repite, para relacionarlo con el sistema de control de Pensión del ISSS.

% OTRO TIPO DE PENSION

R E S P U E S T A S	CEN	OR	OCC
A- PENSION DE INVALIDEZ COMUN TEMPORAL	0	1	0
B- PENSION DE INVALIDEZ COMUN PERMANENTE	3	1	3
C- PENSION POR VEJEZ	44	2	3
D- PENSION POR VIUDEZ TEMPORAL	3	0	2
E- PENSION POR VIUDEZ PERMANENTE	0	0	2
F- PENSION POR ORFANDAD	3	0	0
G- ASIGNACIONES A HIJOS	11	1	0
H- PENSION POR PADRES SOBREVIVIENTES	0	0	0
I- PENSION POR INVALIDEZ PROFESIONAL PARCIAL TEMPORAL	6	0	0
J- PENSION POR INVALIDEZ PROFESIONAL PARCIAL VITALICIA	3	0	2
K- PENSION POR INVALIDEZ PROFESIONAL PERMANENTE	0	0	0
L- OTROS (ESPECIFIQUE)	9	1	0

P.3 ¿ EN CUANTO TIEMPO RECIBIO EL PRIMER PAGO DESPUES DE HABER SOLICITADO LA PENSIÓN ?

OBJETIVO: Conocer la exactitud del servicio prestado en periodos de tiempo (meses), por parte del SCPISSS.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- DE 1 A 3 MESES	53	2	10
B- DE 4 A 6 MESES	17	1.5	2
C- DE 6 MESES A 1 AÑO	9	1.5	0
D- MAS DE 1 AÑO			

P.4 ¿ QUIEN LO EVALUO PARA DETERMINAR SI TENIA DERECHO A LA PENSION OTORGADA ?

OBJETIVO: Determinar la dependencia responsable de evaluar a los pensionados para dictaminar el derecho a la pensión.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- COMISION TECNICA E INVALIDEZ	22	2	5
B- DEPARTAMENTO DE INSPECCION	13	0	2.5
C- TRAMITE DE PENSIONES	35	4	2.5
D- OTROS, ESPECIFIQUE	12	0	2

P.5 ¿ CONSIDERA USTED QUE LA RAPIDEZ EN LA EVALUACION DE LAS DEPENDENCIAS MENCIONADAS EN LA PREGUNTA No. 4, SE REALIZO EN FORMA: ?

OBJETIVO: Determinar con que rapidez están resolviendo las evaluaciones de los pensionados en las diferentes dependencias que están relacionadas con el SCPISSS.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- EXCELENTE	0	0	0
B- MUY BUENA	19	1	5
C- BUENA	35	1	5
D- REGULAR	25	3	0
E- MALA	3	1	2

P.6 ¿ COMO EFECTUA EL COBRO DE LA PENSION ?

OBJETIVO: Conocer los diferentes mecanismos, como retiran el cobro de su pensión.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- PERSONALMENTE	52	1	10
B- PERSONA AUTORIZADA	30	4	0
C- ABONO A CUENTA BANCARIA	0	0	2
D- OTROS, ESPECIFIQUE	0	0	0

P.7 ¿ SI USTED HA AUTORIZADO A FAMILIARES O PARTICULARES PARA EL COBRO DE LA PENSION, SEÑALE EL MOTIVO ?

OBJETIVO: Conocer el motivo por el cual el pensionado autoriza a segunda persona el cobro de la pensión.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- ENFERMEDAD	8	2	4
B- SALIDA DEL PAIS	0	1	0
C- DEFICIENCIAS FISICAS	50	1.5	4
D- NO LE GUSTO IR AL BANCO	8	1.5	4
E- OTROS, ESPECIFIQUE	16	0	0

P.8 ¿ ALGUNA VEZ LA PERSONA QUE USTED, HA AUTORIZADO NO LE HA ENTREGADO LA PENSION MENSUAL ?

OBJETIVO: Conocer si la pensión es entregada al pensionado por parte de los autorizados.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- SI	82	4.5	0
B- NO	0	1.5	0

P.9 ¿ ALGUNA VEZ LA PERSONA QUE USTED, HA AUTORIZADO NO LE HA ENTREGADO LA PENSION EN FORMA TOTAL ?

OBJETIVO: Conocer si la pensión es entregada en forma integra al pensionado por parte de los autorizados.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- SI	55	3.5	0
B- NO	27	2.5	0

P.10 ¿ COMO CONSIDERA QUE ES EL SERVICIO QUE ACTUALMENTE RECIBE POR PARTE DE LA SECCION CONTROL DE PENSIONES ?

OBJETIVO: Conocer la aceptación que actualmente tiene la sección control de pensiones, por parte del pensionado.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- EXCELENTE	12	0	0
B- MUY BUENA	19	1	5
C- BUENA	46	4	2.5
D- REGULAR	12	1	2.5
E- MALA	0	0	2

P.11 ¿ ESTARIA DE ACUERDO QUE EN LA SECCION CONTROL DE PENSIONES  
TENGA SUCURSALES FUERA DE SAN SALVADOR ?

OBJETIVO: Conocer la opinión del pensionado que vive fuera de  
San Salvador acerca de la posibilidad de descentralizar la  
sección de control de pensiones.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- SI	70	6	12
B- NO	12	0	0

P.12 ¿ POR QUE MOTIVOS LE GUSTARIA QUE EXISTIERAN SUCURSALES FUERA DE SAN SALVADOR ?

OBJETIVO: Conocer los motivos básicos para descentralizar la sección de control de pensiones.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- TRASLADOS INNECESARIOS Y CANSADOS	45	3	12
B- MEJORAMIENTO DEL SERVICIO QUE SE RECIBE	27	2	0
C- OTROS ESPECIFIQUE	10	1	0

P.13 ¿ EN QUE FORMA LE GUSTARIA COBRAR LA PENSION EN UN FUTURO ?

OBJETIVO: Conocer los diferentes servicios de cobro que le gustaria al pensionado en el futuro.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- POR CORREO	20	1	5
B- EN AGENCIA BANC.	59	5	7
C- EN SUCURSALES ISSS	3	0	0
D- OTROS ESPECIFIQUE	0	0	0

P.14 ¿ QUE PROBLEMAS SON LOS QUE HA TENIDO CON LA SECCION CONTROL DE PENSIONES ?

OBJETIVO: Conocer los diferentes problemas que afronta el pensionado con respecto al servicio proporcionado por el ISSS.

% OTRO TIPO DE PENSION

R E S P U E S T A S	CEN	OR	OCC
A- PERDIDA DE EXPEDIENTES	3	1	0
B- DEVOLUCION DE DINERO POR PAGO DE PENSIONES VENCIDAS	0	0	0
C- DEVOLUCION DE DINERO POR PENSIONES MAL CALCULADAS	5	1	0
D- DEVOLUCIONES POR ASIGNACIONES Y PENSIONES POR ORFANDAD DE HIJOS	0	0	0
E- CAMBIO INADECUADO DE TIPO DE PENSION	0	0	0
F- EXPEDIENTE INCOMPLETO	0	0	1
G- EXCESIVOS REQUISITOS	5	0	0
H- POCA COMUNICACION DE PENSIONADOS ISSS	5	0	3
I- NO APARECEN EN PLANILLAS DE PAGO EN LOS BANCOS SIN MOTIVO ALGUNO	3	1	0
J- DISMINUCION DE CUOTAS SIN MOTIVO	8	1	0
K- DATOS PERSONALES EQUIVOCADOS	0	0	0
L- NINGUNO DE LOS ANTES MENCIONADOS	25	1	0
M- SEGUIMIENTO EQUIVOCADO DE LAS PENS.	3	0	0
N- OTROS (ESPECIFIQUE)	25	1	8

P.15 ¿ QUE RECOMENDACIONES PODRIA APORTAR EN BENEFICIO DE LA SECCION CONTROL DE PENSIONES, PARA SU MEJORAMIENTO ?

OBJETIVO: Conocer diferentes recomendaciones por parte del pensionado, al sistema control de pensión a tomar en consideración para mejoras al sistema.

#### R E S P U E S T A S

Mal servicio en las unidades de salud a pensionados.

Mejorar el servicio actual.

Buen control sobre los pensionados.

Información escrita de pasos a seguir.

Atención más rápida.

Mejoramiento en las oficinas.

Evitar demasiados papeles.

Agilidad en el servicio.

Aumento cuotas.

Que no se le desajuste su cuota.

Que se hiciera un incremento a cuotas pequeñas.

Que la cuota mínima de pensión sea equivalente al salar. mínimo

Comunicación con el pensionado.

Encargadas de recibir solamente constancias de estudios.

P.16 ¿ CUANDO SE REQUIERE SU PRESENCIA EN LA SECCION, PARA VERIFICAR INFORMACION, QUE MEDIOS SON LOS QUE UTILIZAN ?

OBJETIVO: Conocer los medios de comunicación que se vale el sistema de control de pensiones, cuando es necesario la presencia del pensionado.

RESPUESTAS	CENTRAL %	ORIENTAL %	OCCIDENTAL %
A- TELEGRAMA	41	3	8
B- TELEFONO	3	1	0
C- CORREO	0	0	0
D- SUSPENSION DE LA PENSION	9	0	2
E- OTROS, ESPECIFIQUE	29	2	2

ANEXO C-2

TABULACION DE DATOS

(Encuesta a empleados de la sección control de pensiones)

P.1 MENCIONE LA FUNCION PRINCIPAL DE LA ACTIVIDAD QUE EJECUTA.

OBJETIVO: Conocer las diferentes funciones que realizan los empleados.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- VIGENCIA DE LAS PENSIONES OTORGADAS	40
B- PAGO DE LAS PENSIONES	67
C- ARCHIVO DE EXPEDIENTES	20
D- SERVICIO DE PLANILLAS	20
E- SERVICIOS AUXILIARES	20

P.2 ¿ CUAL ES LA FUENTE DE INFORMACION PARA REALIZAR SU TRABAJO.?

OBJETIVO: Conocer las diferentes dependencias que se relacionan con la sección control de pensiones del ISSS.

R E S P U E S T A	EMPLEADOS (%)
A- JEFE	40
B- INSPECCION	40
C- COMISION TECNICA DE INVALIDEZ	33
D- ARCHIVO DE EXPEDIENTES	53
E- TRAMITE DE PENSION	40
F- INFORMATICA	33
G- PENSIONADO	67

P.3 ¿ MENCIONE DE QUE RECURSOS SE AUXILIA PARA REALIZAR SU TRABAJO.?

OBJETIVO: Oservar las diferentes herramientas que utilizan los empleados para realizar el trabajo.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- LEYES Y REGLAMENTOS DEL ISSS	67
B- TABLA DE LIQUIDACIONES	33
C- LISTA DE PLANILLAS	60
D- DECRETOS ESPECIALES DEL ESTADO	27
E- MAQUINAS DE ESCRIBIR	13
F- CONTOMETROS Y CALCULADORAS	60
G- COMPUTADORAS	40
H- NORMAS DE TRABAJO ESPECIALES	33
I- OTROS	33

P.4 ¿ RECIBIO CAPACITACION PARA EJECUTAR LA ACTIVIDAD QUE DESEMPEÑA.?

OBJETIVO: Evaluar si el personal ha recibido capacitación para realizar el trabajo.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- SI	73
B- NO	27

P.5 ¿ MENCIONE EL ENCARGADO DE BRINDARLE CAPACITACION.?

OBJETIVO: Conocer las dependencias del ISSS, encargadas de darle capacitación a los empleados.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- TRAMITES DE PENSIONES	
B- INSPECCION	
C- DESARROLLO INSTITUCIONAL	7
D- CONTROL DE PENSIONES	14
E- COMISION TECNICA DE INVALIDEZ	
F- POR USTED MISMO (EXPERIENCIA)	60
G- OTROS , ESPECIFIQUE	40

P.6 ¿ MENCIONE USTED SI EJECUTA OTRA ACTIVIDAD.?

OBJETIVO: Evaluar si el trabajador ejecuta actividades adicionales a la encomendada

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- SI	87
B- NO	13

P.7 ¿ MENCIONE QUE ACTIVIDAD ADICIONAL DE TRABAJO DESEMPEÑA?

OBJETIVO: Conocer las actividades que desempeña el trabajador dentro de la sección control de pensiones.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- CALCULO	40
B- RECEPCION DE EXPEDIENTES	40
C- MECANOGRAFIA	20
D- INSPECCION	
E- ARCHIVO	27
F- DIGITADOR	13
G- OTROS	40

P.8 ¿ QUE RECURSOS CONSIDERA, NECESARIOS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL TRABAJO ?

OBJETIVO: Evaluar la clase de recursos necesarios para la mejoría del trabajo realizado en la sección.

R E S P U E S T A	EMPLEADOS (%)
A- HUMANO	33
B- AMPLIACION EN LAS AREAS DE TRABAJO	47
C- MOBILIARIO Y EQUIPO	40
D- CAPACITACION Y BECAS	60
E- METODOS DE TRABAJO	33
F- OTROS	20

P.9 ¿ CONSIDERA QUE LAS LEYES Y REGLAMENTOS DEL ISSS, NO SE ADAPTAN A LA REALIDAD DE LOS PENSIONADOS EN LAS SIGUIENTES SITUACIONES ?

OBJETIVO: Conocer la opinión acerca de la base legal que utilizan para fundamentar el trabajo.

R E S P U E S T A	EMPLEADOS (%)
A- ECONOMICO	60
B- EXCESIVO NUMERO DE REQUISITOS	40
C- INCONFORMIDAD DICTAMEN DE LA C.T.I.	20
D- INCONFORMIDAD DEL REPORTE DE INSPECCION	27
E- NO AGRUPA LA MAYORIA DE CASOS ESPECIALES	13
F- OTROS , ESPECIFIQUE	0

P.10 ¿ CONSIDERA CONVENIENTE, QUE LA SECCION CONTROL DE PENSIONES  
TENGA SUCURSALES EN LAS DIFERENTES ZONAS DEL PAIS ?

OBJETIVO: Conocer la opinión de los empleados sobre el  
traslado del control de pensiones a otras zonas geográficas  
del país.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- SI	87
B- NO	13

P.11 ¿ PORQUE CONSIDERA ADECUADO QUE EXISTIERAN SUCURSALES EN LAS ZONAS REGIONALES ?

OBJETIVO: Conocer las causas que justifiquen el traslado del control de las pensiones a otras áreas geográficas del país.

R E S P U E S T A	EMPLEADOS (%)
A- DISMINUCION EN CARGA DE TRABAJO	27
B- MEJOR CONTROL SOBRE LAS VIGENCIAS DE LAS PENSIONES OTORGADAS	40
C- ADECUADO CONTROL DE PAGO	33
D- ADECUADO CONTROL DE ARCHIVO	7
E- OTROS , ESPECIFIQUE	33

P.12 ¿ LOS DICTAMENES QUE SON ENVIADOS A LA C.TI. PARA UNA NUEVA REEVALUACION, REGRESAN A LA SECCION DE CONTROL EN EL PERIODO?

OBJETIVO: Evaluar el tiempo en que llegan los dictámenes de la comisión técnica de invalidez y conocer como inciden en la elaboración de la planilla de pago pensiones.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- EN EL MOMENTO DE LA ELABORACION DE LA PLANILLA MENSUAL	40
B- DESPUES DE ELABORADA LA PLANILLA MENSUAL	40
C- CAUSAS AJENAS	20
D- NO COMPETE	13

P.13 ¿ LAS ORDENES DE INSPECCION QUE SON ENVIADAS AL DEPARTAMENTO DE INSPECCION, SON DEVUELTOS EN EL PERIODO ?

OBJETIVO: Evaluar el tiempo en que llegan las órdenes de inspección y conocer como inciden en la elaboración de la planilla de pago pensiones.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- EN EL MOMENTO DE LA ELABORACION DE LA PLANILLA MENSUAL	33
B- DESPUES DE ELABORADA LA PLANILLA MENSUAL	47
C- CAUSAS AJENAS	7
D- NO COMPETE	13

P.14 ¿ CONSIDERA USTED QUE EL NUMERO DE EMPLEADOS ES SUFICIENTE PARA DESARROLLAR TODAS LAS ACTIVIDADES ACTUALES ?

OBJETIVO: Conocer la opinión de los empleados en cuanto al número de personas que laboran en la sección.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- SI	80
B- NO	20

P.15 ¿ COMO CONSIDERA USTED QUE ES ACTUALMENTE LA ATENCION A LOS  
PENSIONADOS ?

OBJETIVO: Determinar la opinión de los empleados para conocer  
la calidad del servicio que se le brinda al pensionado.

R E S P U E S T A S	EMPLEADOS	%
A- EXCELENTE	27	
B- MUY BUENO	27	
C- BUENO	27	
D- REGULAR	20	
E- MALO	0	

P.16 ¿ LA ACTIVIDAD QUE USTED EJECUTA, LA REALIZA ?

OBJETIVO: Evaluar si la tecnología utilizada es aplicada en forma manual o mecanizada.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- MANUALMENTE	80
B- MECANICAMENTE	20

P.17 ¿ CUAL DE LOS SIGUIENTES PROBLEMAS, SON LOS QUE CON MAYOR FRECUENCIA SE REPITEN EN SU AREA DE TRABAJO ?

OBJETIVO: Conocer los problemas más importantes que se dan en el control de pensionados.

RESPUESTAS	EMPLEADOS %
A- PERDIDAS DE EXPEDIENTES	33
B- REINTEGROS POR PAGOS EN PENSIONES VENCIDAS	40
C- REINTEGROS POR CALCULOS ERRONEOS	47
D- REINTEGROS POR ASIGNACIONES Y PENSIONES POR ORFANDAD VENCIDAS	40
E- NO EJECUCION DE PENSIONES OTORGADAS	7
F- EXPEDIENTES INCOMPLETOS	0
G- REQUISITOS ADICIONALES	7
H- LA INEFICIENTE COMUNICACION ISSS-PENSIONADO	13
I- COMUNICACION CON LA JEFATURA	0
J- COMUNICACION CON LOS EMPLEADOS	0
K- COMUNICACION CON LAS DEPENDENCIAS	0
L- OTROS (ESPECIFIQUE)	7

P.18 ¿ CONSIDERA QUE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION, CON LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS QUE SE RELACIONAN CON LA SECCION MEJORARIAN AL TRABAJAR EN GRUPOS DE MANERA CONJUNTA ?

OBJETIVO: Determinar la información que asegure que trabajar con grupos multidisciplinarios, mejoraría el servicio.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- SI	100
B- NO	0

P.19 ¿ CUALES DE LOS SIGUIENTES MANUALES UTILIZA PARA SU TRABAJO ?

OBJETIVO: Determinar si el trabajo que los empleados desempeñan son orientados por manuales o en forma empirica.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- DE PROCEDIMIENTOS	40
B- DE PUESTOS	27
C- DE ORGANIZACION	27
D- NINGUNO	20
E- OTROS , ESPECIFIQUE	20

P.20 ¿ COMO SUPERVISA LA JEFATURA, EL TRABAJO QUE REALIZAN ?

OBJETIVO: Conocer los métodos o estándares que se utilizan para medir los resultados.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- INFORMES ESCRITOS	60
B- NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS	67
C- INFORMES MENSUALES	40
D- RECLAMOS RESUELTOS	0
E- OTROS , ESPECIFIQUE	20

P.21 ¿ QUE INCENTIVOS HA RECIBIDO EN RECONOCIMIENTO DE SU TRABAJO?

OBJETIVO: Determinar si la jefatura de la sección posee incentivos, para la motivación de los empleados en el logro de los resultados.

RESPUESTA	EMPLEADOS (%)
A- ECONOMICO	20
B- RECONOCIMIENTO PUBLICO	0
C- HORAS DE DESCANSO	0
D- ORDENES DE MANDO	0
E- ESCALAFON	60
F- NINGUNO	20

ANEXO C-3

CUESTIONARIO A JEFE DE SECCION

Control de Pensiones

La serie de preguntas que a continuación se le solicita que conteste, es para conocer la situación actual y los problemas que afrontan en la sección Control de Pensiones, de tal manera poder aportar alternativas de solución académicas que ayuden a facilitar el trabajo que ustedes realizan. Por su colaboración "Muchas Gracias". Marque con una "X".

1. ¿Realiza una planeación para desarrollar su trabajo?
  - a) Si \_\_\_\_\_, si su respuesta es afirmativa, diríjase a la pregunta No. 2.
  - b) No \_\_\_\_\_, si su respuesta es negativa, diríjase a la pregunta No. 4.
  
2. ¿Qué metas son las básicas para planificar su trabajo?
  - a) El presupuesto anual para el pago de Pensiones \_\_\_\_\_.
  - b) El mantenimiento vigencia de las Pensiones otorgadas \_\_\_\_\_.
  - c) El pago de las Pensiones puntuales \_\_\_\_\_.
  - d) La vigilancia de los archivos de expedientes \_\_\_\_\_.
  - e) Las normas para desarrollar el trabajo \_\_\_\_\_.
  - f) La comunicación estrecha entre Pensionados-ISSS \_\_\_\_\_.
  - g) Los recursos humanos y físicos a utilizar en el año \_\_\_\_\_.

- h) Los métodos de trabajo a desarrollar \_\_\_\_\_.
- i) Otros (Especifique) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

3. Por orden de importancia, ordene los literales mencionados en la pregunta No. 2, para la planeación.

- 1) \_\_\_\_\_ 4) \_\_\_\_\_ 7) \_\_\_\_\_  
2) \_\_\_\_\_ 5) \_\_\_\_\_ 8) \_\_\_\_\_  
3) \_\_\_\_\_ 6) \_\_\_\_\_ 9) \_\_\_\_\_

4. ¿Para desarrollar su trabajo, considera que ha tenido capacitación íntegra referente a las Leyes y Reglamentos del ISSS?

- a) Si \_\_\_\_\_, favor pase a la pregunta No. 6.  
b) No \_\_\_\_\_, favor pase a la pregunta No. 5.

5. ¿Existe un plan de entrenamiento para el personal nuevo de la sección?

- a) Si \_\_\_\_\_, favor pase a la pregunta No. 6.  
b) No \_\_\_\_\_, favor pase a la pregunta No. 7.

6. ¿Quién es el encargado de dar esta capacitación?

- a) Trámite de Pensiones // d) Control de Pensiones  
b) Inspección // e) Comisión Técnica de Invalidez  
c) Desarrollo Institucional // f) Otros, especifique

7. ¿Qué criterios utiliza para distribuir el trabajo en cada puesto, de la Sección Control de Pensiones?

- a) De acuerdo a la carga de trabajo \_\_\_\_\_.
  - b) De acuerdo a la experiencia del trabajador \_\_\_\_\_.
  - c) De acuerdo al grado académico del empleado \_\_\_\_\_.
  - d) En forma aleatoria \_\_\_\_\_.
  - e) Otros, especifique \_\_\_\_\_.
- 

8. ¿Considera que los recursos operativos con que cuenta la Sección para realizar la labor de Control son suficientes?

- a) Si \_\_\_\_\_, favor pase a la pregunta No. 10.
- b) No \_\_\_\_\_, favor pase a la pregunta No. 9.

9. ¿Qué recursos considera necesarios para mejorar la calidad en el trabajo?

- a) Humano \_\_\_\_\_.
  - b) Ampliación áreas de trabajo \_\_\_\_\_.
  - c) Mobiliario y Equipo \_\_\_\_\_.
  - d) Capacitación y Becas \_\_\_\_\_.
  - e) Métodos de trabajo \_\_\_\_\_.
  - f) Otros, especifique \_\_\_\_\_.
-

10. ¿Considera que las Leyes y Reglamentos del ISSS, se adaptan a la realidad de los Pensionados, en las siguientes situaciones?

- a) Económico \_\_\_\_\_.
- b) Excesivos requisitos \_\_\_\_\_.
- c) Inconformidad con la C.T.I. \_\_\_\_\_.
- d) Inconformidad del Reporte de Inspección \_\_\_\_\_.
- e) No agrupa la mayoría de casos especiales \_\_\_\_\_.
- f) Otros, especifique \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

11. ¿Cómo considera usted que es la comunicación entre Pensionados y la sección Control de Pensiones?

- a) Centralizada \_\_\_\_\_.
- b) Descentralizada \_\_\_\_\_.

12. ¿Estaría de acuerdo en que el Sistema de Control de Pensiones se descentralice a las zonas regionales del país?

- a) Si \_\_\_\_\_.
- b) No \_\_\_\_\_, ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

13. De las dependencias que a continuación se nombran, ¿qué tipo de relación de trabajo tienen con la sección Control de Pensiones?

- Apoyo    Demanda    Trabajo    Otros, especifique
- a) Trámite de Pensiones    / /    / /    \_\_\_\_\_.

b)	Informática	//	//	_____.
c)	Relaciones Públicas	//	//	_____.
d)	Tesorería	//	//	_____.
e)	Sucursales Regionales	//	//	_____.
f)	Corte de Cuentas	//	//	_____.
g)	Auditoría Interna	//	//	_____.
h)	Inspección	//	//	_____.

14. De las dependencias antes mencionadas, ¿cuáles son las más importantes para mantener la vigencia de las Pensiones otorgadas?, (coloque la letra según el orden que le parezca).

- |          |          |          |           |
|----------|----------|----------|-----------|
| 1) _____ | 4) _____ | 7) _____ | 10) _____ |
| 2) _____ | 5) _____ | 8) _____ | 11) _____ |
| 3) _____ | 6) _____ | 9) _____ | 12) _____ |

15. De las dependencias antes mencionadas, ¿cuáles son las más importantes para el pago de las Pensiones?, (coloque la letra según el orden que le parezca).

- |          |          |          |           |
|----------|----------|----------|-----------|
| 1) _____ | 4) _____ | 7) _____ | 10) _____ |
| 2) _____ | 5) _____ | 8) _____ | 11) _____ |
| 3) _____ | 6) _____ | 9) _____ | 12) _____ |

16. ¿En qué áreas está organizada y cuantas personas tiene asignada por área, la sección Control de Pensiones?

	No. de Personas.
a) Vigencia de las Pensiones Otorgadas	_____.
b) Pago de las Pensiones	_____.
c) Archivo de Expedientes de Pensionados	_____.
d) Otros, especifique _____	_____.

17. En caso de que se necesite al pensionado para verificar información ¿qué método utilizan para llamarlo?

a) Esperar a que el pensionado reclame	_____.
b) Envían telegramas antes del vencimiento de las pensiones	_____.
c) Suspenden las pensiones antes del vencimiento de éstas, para verificar información	_____.
d) Otras, especifique _____	_____.

18. ¿Las actividades que se desarrollan en la Sección Control de Pensiones en su mayoría las realizan?. (escoger una de las dos)

a) Manualmente	_____.
b) Mecánicamente	_____.

19. ¿Actualmente existen grupos multidisciplinarios de varias dependencias para trabajar conjuntamente y darle vigencia a las personas otorgadas y al pago de las Pensiones en forma más rápida?

a) Si \_\_\_\_\_, favor conteste la pregunta No. 23.

b) No \_\_\_\_\_, favor conteste la pregunta No. 22.

20. ¿Estaría de acuerdo en que la Sección de Control de Pensiones formara parte de grupos multidisciplinarios para trabajar conjuntamente?

a) Si \_\_\_\_\_.

b) No \_\_\_\_\_, ¿por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. ¿Qué dependencias son las que trabajan (o trabajarían), en grupos multidisciplinarios? (nombre las cinco más importantes según su criterio).

a) \_\_\_\_\_ d) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_ e) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

22. ¿Considera que es confiable el intercambio de empleados en los puestos de trabajo?

a) Si \_\_\_\_\_:

b) No \_\_\_\_\_, ¿por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

26. ¿Qué criterios utiliza para medir el alcance de las metas planeadas?

a) El volumen de casos por Pensión

El tipo de Pensión \_\_\_\_\_.

b) Por el cálculo y resolución de modificación de Pensiones \_\_\_\_\_.

c) Por la conversión del tipo de Pensión \_\_\_\_\_.

d) Por el dictamen de la Comisión Técnica de Invalidez \_\_\_\_\_.

e) Por el informe de inspección \_\_\_\_\_.

f) Otros, especifique \_\_\_\_\_.

27. ¿Con qué período se miden estos criterios?

a) Diariamente / / e) Trimestralmente / /

b) Semanalmente / / f) Semestralmente / /

c) Quincenalmente / / g) Anualmente / /

d) Mensualmente / /

28. ¿Contra qué evalúa los resultados obtenidos?

a) Metas establecidas \_\_\_\_\_.

b) Patronos o estándares preestablecidos \_\_\_\_\_.

c) Normas de trabajo \_\_\_\_\_.

d) Criterios personales o experiencia \_\_\_\_\_.

e) Leyes y Reglamentos del ISSS \_\_\_\_\_.

f) Otros, especifique \_\_\_\_\_.

23. ¿Cuáles de los siguientes manuales utiliza para su trabajo?

- a) De Procedimientos \_\_\_\_\_.
- b) De puestos \_\_\_\_\_.
- c) De organización \_\_\_\_\_.
- d) Ninguno \_\_\_\_\_.
- e) Otros, especifique \_\_\_\_\_.

24. ¿Qué factores son los más importantes para mantener la motivación de los empleados?

- a) Reconocimiento Público \_\_\_\_\_.
- b) Horas de descanso \_\_\_\_\_.
- c) Mobiliario y Equipo \_\_\_\_\_.
- d) Ordenes de mando \_\_\_\_\_.
- e) Aumento de escalfón \_\_\_\_\_.
- f) Otros, especifique \_\_\_\_\_.

25. ¿Cómo mide la cantidad y la calidad del trabajo realizado de los empleados?

- a) Número de errores cometidos \_\_\_\_\_.
- b) Dedicación al trabajo \_\_\_\_\_.
- c) Volumen de trabajo procesado \_\_\_\_\_.
- d) Aplicación de Leyes y Reglamentos del ISSS  
en forma correcta \_\_\_\_\_.
- e) Otras, especifique \_\_\_\_\_.

29. ¿Al evaluar los resultados obtenidos, a donde se enfoca la atención del origen del resultado?

a) Hacia la capacitación del empleado \_\_\_\_\_.

b) Hacia la mejora de los procesos \_\_\_\_\_.

c) Hacia el mejoramiento en la aplicación de las metas propuestas \_\_\_\_\_.

d) Otras, especifique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

ANEXO C-4

CUESTIONARIO DIRIGIDO A  
ARCHIVISTA DE EXPEDIENTES

1. ¿Los expedientes se encuentran clasificados por tipos de riesgos?
  - a) Riesgo Común \_\_\_\_\_.
  - b) Riesgo Profesional \_\_\_\_\_.
  
2. ¿Los expedientes se encuentran clasificados por tipo de Pensión?
  
3. ¿En qué forma se encuentran ordenados los archivos?
  - a) Por número de expedientes \_\_\_\_\_.
  - b) Por grupo familiar \_\_\_\_\_.
  - c) Por zonas regionales del país \_\_\_\_\_.
  - d) Otros, especifique \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.
  
4. ¿Existen estantes individuales para archivar expedientes por tipo de riesgo activos y pasivos?
  
5. ¿Existe capacidad de espacio para archivar expedientes futuros?

6. ¿Qué control lleva archivo para expedientes que salen de la sección?
7. ¿Existe inventario periódico y programado de expedientes?
8. ¿Cuál es la cantidad actual de expedientes?
9. ¿Cuál es la cantidad actual de estantes?
10. ¿Qué información es verificada en los expedientes, para ser recibidos en los archivos?
11. ¿Qué acción ejecuta el archivista cuando existe un extravío de expedientes?
12. ¿Los diferentes expedientes que salen de la sección son enviados directamente por los encargados del archivo?
13. ¿Los expedientes que salen del archivo de la sección Control de Pensiones, son devueltos inmediatamente después de consultarlos?
14. ¿El personal de la sección Control de Pensiones, busca en forma personal expedientes en los archivos?

15. ¿El personal de la sección Control de Pensiones, reubica expedientes en el archivo?
16. ¿Existen otras áreas dentro del ISSS, para reubicar el archivo?
17. ¿Son almacenados los expedientes por bloques, según sea el tipo de Pensión?
18. ¿En caso de no encontrarse los encargados del archivo, quien atiende los préstamos de expedientes?

ANEXO D

EVALUACION POR PUNTOS

Para evaluar y seleccionar la alternativa óptima, de las tres alternativas propuestas, se utilizó el siguiente criterio:

- 0 Evaluará que la alternativa no cumple con el criterio escogido.
- 1 Evaluará que la alternativa cumple con el criterio escogido.

La alternativa que cumpla con todos los criterios establecidos, deberá sumar cinco puntos y será la alternativa elegida.

A continuación se muestra la Tabla Resumen de Evaluación:

CRITERIOS ALTERNATIVAS	CONFIABILIDAD	RENTABILIDAD	RENTABILIDAD SOCIAL	FLEXIBILIDAD	ADAPTABILIDAD	TOTAL
1	1	1	1	0	1	4
2	1	1	1	1	1	5
3	0	1	0	1	1	3

ANEXO E

CALCULO REQUERIMIENTO

RECURSO HUMANO

ANEXO E-1

CALCULO DEMANDA DE PENSIONES

MOVIMIENTOS DE PENSIONADOS POR ACTIVIDADES GENERALES

PERIODO ENERO-DICIEMBRE 1993<sup>1</sup>

No.	A C T I V I D A D E S	REALIZADO	% INCIDENCIA
01	INCORPORACION NUEVAS PENSIONES	5,031	9.87
02	REANUDACION A VIUDAS MAYORES A 55 AÑOS	193	0.38
03	PENSIONES CADUCADAS	1,793	3.52
04	AUTORIZACIONES ELABORADAS	836	1.64
05	RESOLUCIONES ELABORADAS	700	1.37
06	ORDENES DE PAGO ELABORADAS	1,380	2.31
07	CHEQUE EMITIDOS	15,552	30.51
08	REPOSICION DE CARNET	3,764	7.38
09	NOTIFICACIONES	562	1.10
10	PENSIONES SUSPENDIDAS	2,961	5.81
11	SOLICITUDES DE INSPECCIONES	619	1.21
12	PRORROGAS DE PENSIONES DE INVALIDEZ	632	1.24
TOTAL		34,023	66.74

NOTA: La diferencia en el % incidencia con respecto al 100% es de 33.26%, el cual será tomado como la actividad número 13 que comprende las pensiones que no sufrirán modificación de la resolución, este total asciende a 16,951 pensiones.

<sup>1</sup> FUENTE: Sección control de pensiones. Calculado en base a la proyección del año 1993, del total de pensionados, el cual es de 50,974 (100%). Cálculo =  $\frac{5,031}{34,023} \times 66.74 \% = 9.87\%$

PENSIONES A CONTROLAR ANUALMENTE

PROYECCIONES AL AÑO 2003

No.	DEPARTAMENTO	TOTAL DE PENSIONES
1	SAN SALVADOR	53,073
2	SANTA ANA	6,014
3	SAN MIGUEL	3,175
4	SONSONATE	4,372
5	USULUTAN	1,987
6	SAN VICENTE	493
7	AHUACHAPAN	657
8	LA UNION	923
9	LA LIBERTAD	5,404
10	MORAZAN	16
11	CHALATENANGO	133
12	LA PAZ	806
13	CABAÑAS	78
14	CUSCATLAN	1,079
TOTAL		78,210

PENSIONADOS A CONTROLAR POR ZONA AL AÑO 2003.

ZONA	DEPARTAMENTOS	No. PENSIONADOS
I	SAN SALVADOR, CHALATENANGO, CUSCATLAN Y LA LIBERTAD	59,689
II	SAN MIGUEL, MORAZAN Y LA UNION	4,114
III	SANTA ANA	6,014
IV	SONSONATE Y AHUACHAPAN	5,029
V	USULUTAN, SAN VICENTE, CABAÑAS Y LA PAZ	3,364
TOTAL		78,210

**MOVIMIENTO PENSIONES POR ZONAS  
HASTA EL AÑO 2003<sup>2</sup>**

No.	ACTIVIDADES	ZONA I	ZONA II	ZONA III	ZONA IV	ZONA V	TOTAL
01	INCORPORACION NUEVAS PENSIONES	5,891	406	594	496	332	7,719
02	REANUDACION A VIUDAS MAYORES DE 55 AÑOS	227	16	23	19	12	297
03	PENSIONES CADUCADAS	2,101	145	212	177	118	2,753
04	PENSIONES SUSPENDIDAS	3,468	239	349	292	196	4,544
05	AUTORIZACIONES ELABORADAS	979	67	99	82	55	1,283
06	RESOLUCIONES ELABORADAS	817	56	82	79	46	1,071
07	REPOSICION DE CARNET	4,405	304	444	371	248	5,772
08	NOTIFICACIONES	656	48	66	55	78	863
09	SOLICITUDES DE INSPECCION	722	50	73	61	40	946
10	PRORROGA DE PENSIONES DE INVALIDEZ	740	51	75	62	42	970
11	ORDENES DE PAGO	1,617	111	163	136	92	2,119
12	CHEQUES EMITIDOS	18,211	1,255	1,835	1,534	1,027	23,862
13	PENSIONES QUE NO SUFRIERON MODIFICACION EN LA RESOLUCION	19,854	1,368	2,000	1,673	1,119	26,014
<b>T O T A L</b>		<b>59,689</b>	<b>4,114</b>	<b>6,014</b>	<b>5,029</b>	<b>3,364</b>	<b>78,210</b>

<sup>2</sup> Cálculo en base a la proyección de movimientos de pensiones hasta el periodo de diciembre de 1993.  
Cálculo: Zona I 59,689 x %Incidencia = 59,689 x 0.0987 = 5,891  
Incorporación nuevas pensiones

# DEMANDA DE PENSIONES ANUALES

PROYECCION AL AÑO 2003

No.	ACTIVIDADES GLOBALES <sup>3</sup>	ZONA	ZONA	ZONA	ZONA	ZONA
		I	II	III	IV	V
01	INCORPORACION NUEVAS PENSIONES	5.891	406	596	496	332
02	VIGENCIA DE PENSIONES	13.393	923	1.350	1.127	755
03	SOLICITUDES DE INSPECCION	722	50	73	61	40
04	ORDENAMIENTO DEL PAGO	21.471	1.479	2.163	1.809	1.211
05	ARCHIVO DE EXPEDIENTE	20.006	1.379	2.019	4.684	1.127

<sup>3</sup> Del cuadro: Movimiento de pensiones por zona, se agrupan las actividades correspondientes a cada área: Ordenamiento al pago, Vigencia de Pensiones, Comunicación y Archivo de Expedientes.

ANEXO E-2

CALCULO HORAS-HOMBRE DISPONIBLES EN EL AÑO.

Se ha calculado los días laborados en el año por los empleados del ISSS, trabajando en turno de 8 horas diarias y laborando 5 días hábiles a la semana de lunes a viernes.

Se tiene:

$$52 \text{ Semanas} \times 40 \frac{\text{horas}}{\text{semana}} \times 1 \text{ empleado} = \frac{2,080 \text{ hrs.-hombre}}{\text{Año}}$$

Horas de Asueto:

$$\frac{27 \text{ días}}{\text{Año}} \times 8 \frac{\text{horas}}{\text{día}} \times 1 \text{ empleado} = 216 \frac{\text{horas-hombre}}{\text{Año}}$$

Horas realmente laboradas al año:

$$(2,080 - 216) \frac{\text{horas-hombre}}{\text{Año}} = 1864 \frac{\text{horas-hombre}}{\text{Año}}$$

Considerando una eficiencia del 80% sobre las hrs-hombre disponibles en el año tenemos que las horas efectivas son:

$$\frac{\text{Horas reales disponibles}}{\text{Año}} : 1,864 \times 0.8 = 1,491 \frac{\text{horas-hombre}}{\text{Año}}$$

"DICCIONARIO DE DATOS"

CALCULO HORA POR PENSION (ACTIVIDADES MECANICAS)

Datos para determinar el tiempo segun estandares 4/ para las actividades medicas: Digitacion de Informacion Impresion; que relaciona los caracteres o bytes por pension hacer digitados o imprimidos, de acuerdo a las necesidades de los procesos: Captacion de datos, Ordenamiento del pago, vigencia de pensiones y Archivo de expedientes, haciendo uso del # de bytes/pension en cada zona.

ORDENAMIENTO DEL PAGO

DATOS ELEMENTALES	TOTAL TAMANO DEL CAMPO (bytes)	ZONA I TOTAL (bytes x 21,471)	ZONA II TOTAL (bytes x 1479)	ZONA III TOTAL (bytes x 2163)	ZONA IV TOTAL (bytes x 1809)	ZONA V TOTAL (bytes x 1211)
INFORMACION A PROCESAR O IMPRIMIR EN ESTE MODULO	398	8,373,698	576,818	843,578	785,518	472,228

VIGENCIA DE PENSIONES

DATOS ELEMENTALES	TOTAL TAMANO DEL CAMPO (bytes)	ZONA I TOTAL (bytes x 13,393)	ZONA II TOTAL (bytes x 923)	ZONA III TOTAL (bytes x 1358)	ZONA IV TOTAL (bytes x 1,127)	ZONA V TOTAL (bytes x 755)
INFORMACION DE PENSIONADOS O BENEFICIOS PARA VIGENCIA: DIGITAR O IMPRIMIR EN ESTE MODULO	788	9,375,188	646,188	945,888	788,988	528,588

COMUNICACION, CAPTACION DE DATOS

DATOS ELEMENTALES	TOTAL TAMANO DEL CAMPO (bytes)	ZONA I TOTAL (bytes x 5,891)	ZONA II TOTAL (bytes x 486)	ZONA III TOTAL (bytes x 596)	ZONA IV TOTAL (bytes x 496)	ZONA V TOTAL (bytes x 332)
INFORMACION A DE DE NUEVAS PENSIONES PARA DIGITAR Y ALMACENAR EN BASES DE DATOS	1888	18,683,888	738,888	1,869,288	892,888	597,688

ARCHIVO DE EXPEDIENTES

DATOS ELEMENTALES	TOTAL TAMANO DEL CAMPO (bytes)	ZONA I TOTAL (bytes x 28,886)	ZONA II TOTAL (bytes x 1379)	ZONA III TOTAL (bytes x 2,819)	ZONA IV TOTAL (bytes x 4684)	ZONA V TOTAL (bytes x 1,127)
DIGITAR CODIGO DE LA PENSION	18	288,888	13788	28,188	16,888	11,278
DIGITAR CLASIFICACION	38 x 3	1888,888	124,188	181,718	181,588	181,488
DIGITAR CLSIFICACION Y DESTINO	58	1,888,388	68,988	188,988	84,288	56,388

ANEXO E-4

RECURSO HUMANO

MODULO COMUNICACION

PROCESO CAPTACION DE DATOS

REQUERIMIENTO RECURSO HUMANO

MODULO COMUNICACION, CAPTACION DE DATOS.

ACTIVIDAD "INCORPORACION PENSIONES NUEVAS"

1) CALCULO HORAS REQUERIDAS.

MOVIMIENTOS, CAPTACION	TIEMPO <sup>4</sup> (TMU/PENSION)
ALCANZAR EXPEDIENTE	9.4
MOVER EXPEDIENTE	9.2
GIRAR Y APLICAR PRESION	6.8
SOLTAR EXPEDIENTE	2.0
TIEMPO RECORRIDO DEL OJO SOBRE PANTALLA	7.0
TIEMPO ENFOQUE DEL OJO SOBRE PANTALLA	7.3
DIGITAR INFORMACION <sup>5</sup>	8,280TMU/PENSION
TOTAL (1TMU=0.0001Hr.)	8,321.70

0.83217 Hr/ PENSION

ZONA	TOTAL (BYTE/AÑO)	TOTAL (PENS/AÑO)	BYTE/PENS. = BYTE/AÑO/ PENSION/AÑO
I	10,603,800	5,891	1,800
II	730,800	406	1,800
III	1,069,200	594	1,800
IV	892,800	496	1,800
V	597,600	332	1,800

<sup>4</sup> Estándares tiempos y movimientos.

<sup>5</sup> Digital información:

$$\begin{aligned}
 & (\text{tiempo de digitación/caract.}) \times \text{No. de bytes/pensión} \\
 & = 4.6 \frac{\text{TMU}}{\text{Caract.}} \times 1800 \frac{\text{Caract.}}{\text{Pensión}} = 8280 \frac{\text{TMU}}{\text{Pensión}} \quad 1\text{TMU}=0.0001\text{Hr.} \\
 & \text{Digital información} = 8280 \times 0.0001 = 0.828 \text{ hr/pensión.}
 \end{aligned}$$

2) CALCULO DE RECURSO HUMANO, CAPTACION DE DATOS

REQUERIMIENTO HRS-HOMBRE AL AÑO:

{Demanda de pensiones al año por hrs-homb. requeridas por pensión}

Número de digitadores requeridos.

$$\frac{\text{Requerimiento hrs.-hombre al año}}{\text{Horas-hombre reales disponibles al año}}$$

ZONA I.

Demanda de pensiones: 5,891 pens/años

Hrs.-hombre requeridas por pensión: 0.83217 Hr/pensión

Hrs-hombre reales disponibles al año: 1,491 Hr-hombre al año.

$$\text{Requerimiento } \frac{\text{Hrs-hombre}}{\text{Año}} = [5,891 \times 0.83217] = 4,902.31$$

$$\text{Número de digitadores} = \frac{4,902.31 \text{ (hrs-hombre/año)}}{1,491 \text{ (hrs-hombre/año)}} = 3.29$$

Número de digitadores = 3

ZONA	DEMANDA DE PENS/AÑO	HRS-HOMB PENSION	HRS-HOMB AÑO	HRS-HOMB REAL DISP	HRS-HOM/AÑO HRS-REAL D.	REQ. EMP.
I	5,891	0.83217	4,902.31	1,491	3.29	3
II	406	0.83217	337.86	1,491	0.22	1
III	596	0.83217	495.97	1,491	0.33	1
IV	496	0.83217	412.75	1,491	0.28	1
V	332	0.83217	276.28	1,491	0.19	1
T O T A L      REQUERIM.      (DIGITAD.)      CAPTACION DE DATOS						7

ANEXO E-5

RECURSO HUMANO

MODULO ARCHIVO DE EXPEDIENTES

REQUERIMIENTO RECURSO HUMANO  
 MODULO ARCHIVO DE EXPEDIENTES.  
 ACTIVIDAD "REGISTRAR, MANEJAR Y ACTUALIZAR MOVIMIENTO  
 DE EXPEDIENTES".  
 1) CALCULO HORAS REQUERIDAS.

MOVIMIENTOS	TIEMPO (TMU/PENSION)	TIEMPO (HRS/PEN)
ALCANZAR EXPEDIENTE	9.4	$9.4 \times 10^{-4}$
MOVER EXPEDIENTE	9.2	$9.2 \times 10^{-4}$
SOLTAR EXPEDIENTE	2.0	$2.0 \times 10^{-4}$
TIEMPO RECORRIDO DEL OJO SOBRE PANTALLA	7.0	$7.0 \times 10^{-4}$
TIEMPO ENFOQUE DEL OJO SOBRE PANTALLA	7.3	$7.3 \times 10^{-4}$
DIGITAR ORDEN EN COMPUTADOR	4.1	$4.1 \times 10^{-4}$
DIGITAR INFORMACION*	4.6TMU/CARAC.	$46.0 \times 10^{-4}$
T O T A L		$85.0 \times 10^{-4}$

ZONA	DATO ELEMENTAL	TOTAL (BYTE/ AÑO)	TOTAL (PENS/AÑO)	BYTE/PENS. = BYTE/AÑO PENSION/AÑO
I	Digitar código de Pensiones	200,060	20,006	10
II	"	13,790	1,379	10
III	"	20,190	2,019	10
IV	"	16,840	1,684	10
V	"	11,270	1,127	10

\* Digitar información:  
 (tiempo de digitación/caract.) x No. de bytes/pensión  
 $= 4.6 \frac{\text{TMU}}{\text{Caract.}} \times 10 \frac{\text{Caract.}}{\text{Pensión}} = 46 \frac{\text{TMU}}{\text{Pensión}}$  1TMU=0.0001Hr  
 Digitar información =  $46 \times 0.0001 = 0.0046 \text{ hr/pensión.}$

**REQUERIMIENTO RECURSO HUMANO  
 MODULO ARCHIVO DE EXPEDIENTES.  
 ACTIVIDAD "VERIFICAR EXISTENCIA, REGISTRAR DESTINO Y  
 BUSCAR EXPEDIENTE FISICO".**

CALCULO HORAS REQUERIDAS.

MOVIMIENTOS	TIEMPO (TMU/PENSION)	TIEMPO (HRS/PEN)
DAR ORDEN AL COMPUTADOR	4.1	$4.1 \times 10^{-4}$
DIGITACION INFORMACION EN COMPUTADORA <sup>7</sup>	4.6 TMU/CAR.	$644 \times 10^{-4}$
TIEMPO RECORRIDO DEL OJO SOBRE PANTALLA	7.0	$7.0 \times 10^{-4}$
TIEMPO ENFOQUE DEL OJO SOBRE PANTALLA	7.3	$7.3 \times 10^{-4}$
ALCANZAR EXPEDIENTE	9.4	$9.4 \times 10^{-4}$
T O T A L		0.0671 <sup>B</sup>

ZONA	DATO ELEMENTAL	TOTAL (BYTE/ AÑO)	TOTAL (PENS/AÑO)	BYTE/PENS.-BYTE/AÑO PENSION/AÑO
I	Clasificación y Destino.	2,800,840	20,006	140
II	"	193,060	1,379	140
III	"	282,660	2,019	140
IV	"	235,780	1,881	140
V	"	157,780	1,127	140

$$\begin{aligned}
 ^7 \text{ Digitación} &= 4.6 \frac{\text{TMU}}{\text{Caract.}} \times 140 \frac{\text{Caract.}}{\text{Pensión}} \\
 &= 644 \frac{\text{TMU}}{\text{Pens.}} \times \frac{0.0001 \text{Hr.}}{1 \text{TMU}} = 0.0644 \frac{\text{Hr}}{\text{Pens.}}
 \end{aligned}$$

NOTA: Mismo proceso para actividad: Registrar devolución y Reordenar Expediente.

CUADRO RESUMEN

TIEMPO ESTANDARES: MODULO ARCHIVO DE EXPEDIENTE

ACTIVIDAD	TIEMPO (HORA/PENSION)
REGISTRAR, MANEJAR Y ACTUALIZAR MOVIMIENTO DE EXPEDIENTES	0.0085
VERIFICAR EXISTENCIA, REGISTRAR DESTINO Y BUSCAR EXPED. FISICO	0.06718
REGISTRAR DEVOLUCION Y REORDENAR EXPEDIENTE	0.04725
TOTAL	0.12293

2) CALCULO DE RECURSO HUMANO. ARCHIVO DE EXPEDIENTE.

REQUERIMIENTO HRS-HOMBRE AL AÑO:

[Demanda de pensiones al año por hrs-homb. requeridas por pensión]

Número de Archivistas requeridos.

$$\frac{\text{Requerimiento hrs.-hombre al año}}{\text{Horas-hombre reales disponibles al año}}$$

ZONA I.

Demanda de pensiones: 20,006 pens/año

Hrs.-hombre requeridas por pensión: 0.12293 Hr/pensión

Hrs-hombre reales disponibles al año: 1,491 Hr-hombre al año.

$$\text{Requerimiento} \frac{\text{Hrs-hombre}}{\text{Año}} = [20,006 \times 0.12293] = 2,459.3$$

$$\text{Número de Archivistas} = \frac{2,459.3 \text{ (hrs-hombre/año)}}{1,491 \text{ (hrs-hombre/año)}} = 1.6$$

Número de Archivistas = 2

ZONA	DEMANDA DE PENS/AÑO	HRS-HOMB PENSION	HRS-HOMB AÑO	HRS-HOMB REAL DISP	HRS-HOMB/AÑO HRS-REAL D.	REQ. EMP.
I	20,006	0.12293	2,459.30	1,491	1.60	2
II	1,379	0.12293	169.50	1,491	0.11	-
III	2,019	0.12293	248.20	1,491	0.16	-
IV	4,684	0.12293	575.80	1,491	0.38	-
V	1,127	0.12293	138.50	1,491	0.092	-
T O T A L      REQUERIM.      ARCHIVISTA						2

ANEXO E-6  
CALCULO REQUERIMIENTO  
RECURSO HUMANO  
MODULO: OTORGAMIENTO DEL PAGO

REQUERIMIENTO RECURSO HUMANO

MODULO ORDENAMIENTO DEL PAGO

CUADRO RESUMEN HORAS REQUERIDAS POR ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	TIEMPO (HORA/PENSION)	OBSERVACION POR ZONAS
1-EMISION PLANILLAS PRELIMINARES	0.002882	I, II, III, IV, V
2-CONTROL DE PAGOS	0.00967	I, II, III, IV, V
3-GRABOVERIFICACION Y CONTROL DE INCON- SISTENCIA	0.00406	I
4-EMISION PLANILLA CON- SOLIDADA	0.001452	I
5-CONSOLIDACION BANCARIA	0.002882	I
T O T A L	0.020946	

2) CALCULO DE RECURSO HUMANO. ORDENAMIENTO DE PAGO.

REQUERIMIENTO HRS-HOMBRE AL AÑO:

[Demanda de pensiones al año por hrs-homb. requeridas por pensión]

Número de Empleados requeridos.

$$\frac{\text{Requerimiento hrs.-hombre al año}}{\text{Horas-hombre reales disponibles al año}}$$

ZONA I.

Demanda de pensiones: 21,471 pens/año

Hrs.-hombre requeridas por pensión: 0.020946 Hr/pensión

Hrs-hombre reales disponibles al año: 1,491 Hr-hombre al año.

$$\text{Requerimiento } \frac{\text{Hrs-hombre}}{\text{Año}} = [21,471 \times 0.020946] = 449.73$$

$$\text{Número de Empleados} = \frac{449.73 \text{ (hrs-hombre/año)}}{1,491 \text{ (hrs-hombre/año)}} = 0.3$$

Número de Empleados = 1 (Necesario).

ZONA	DEMANDA DE PENS/AÑO	HRS-HOMB PENSION	HRS-HOMB AÑO	HRS-HOMB REAL DISP	HRS-HOMB/AÑO HRS-REAL D.	REQ. EMP.
I	21,471	0.020946	449.73	1,491	0.30	1 Nec.
II	1,479	0.012552	18.56	1,491	0.012	1 "
III	2,163	0.012552	27.15	1,491	0.018	1 "
IV	1,809	0.012552	22.70	1,491	0.015	1 "
V	1,211	0.012552	15.20	1,491	0.0101	1 "
T O T A L      REQUERIM.      EMPLEADOS						5

ANEXO E-7  
CALCULO REQUERIMIENTO  
RECURSO HUMANO  
MODULO: VIGENCIA DE PENSIONES

CUADRO RESUMEN

CALCULO HORAS REQUERIDAS POR ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	TIEMPO (HORA/PENSION)
A-Emisión listado de pensiones y/o asignaciones a vencer dentro de tres meses	0.002886
B-Habilitar bases de datos	0.002240
C-Seleccionar registro de pensionados	0.002240
D-Seleccionar y ejecutar movimientos en pensiones	0.002240
E-Emisión de resoluciones modificadas	0.002886
F-Verificar e incorporar a expedientes requisitos adicionales	0.002240
G-Emisión listado de pensionados y beneficiarios a inspeccionar	0.002886
H-Supervisión de campo <sup>a</sup>	1.8667
I-Emisión preliminar de conversiones en pensiones activas	0.003286
J-Verificar requisitos adicionales y convertir pensiones	0.004096
TOTAL	1.8917

<sup>a</sup> Tiempo estándar para cálculo de inspectores.

### CALCULO RECURSO HUMANO ANALISTA DE PENSIONES

ZONA	DEMANDA DE PENS/ANO	HRS-HOMB PENSION	HRS-HOMB AÑO	HRS-HOMB REAL DISP	HRS-HOM/ANO HRS-REAL D.	REQ. EMP.
I	13,393	0.025	334.83	1,491	0.22	1 Nec.
II	923	0.025	23.08	1,491	0.02	1 "
III	1,350	0.025	33.35	1,491	0.02	1 "
IV	1,127	0.025	28.18	1,491	0.02	1 "
V	755	0.025	18.88	1,491	0.01	1 "
T O T A L      REQUERIM.      EMPLEADOS      VIGENCIA						5

### CALCULO RECURSO HUMANO: INSPECTORES

ZONA	DEMANDA DE PENS/ANO	HRS-HOMB PENSION	HRS-HOMB AÑO	HRS-HOMB REAL DISP	HRS-HOM/ANO HRS-REAL D.	REQ. EMP.
I	722	1.8667	1,347.76	1,491	0.90	1 Nec.
II	50	1.8667	93.34	1,491	0.06	1 "
III	73	1.8667	136.30	1,491	0.09	1 "
IV	61	1.8667	113.87	1,491	0.08	1 "
V	40	1.8667	74.67	1,491	0.05	1 "
T O T A L      INSPECT.						5

### RESUMEN CALCULO.

- \* Recurso humano para cada sucursal: 4 empleados.  
TOTAL EMPLEADOS ZONAS REGIONALES: 16.
- \* Recurso humano para zona Central: 8 empleados.  
5 Empleados que no se incluyen en análisis presentado.
  - 1- Jefe de Sección.
  - 2- Encargados de ventanillas.
  - 1- Secretaria.
  - 1- Administrador del Sistema.
 TOTAL EMPLEADOS ZONA CENTRAL: 13.

ANEXO F  
REQUERIMIENTO EQUIPO  
DE RED PARA PERSONAL

ANEXO F

REQUERIMIENTO EQUIPO DE REDES POR PUESTO DE TRABAJO

MODULO	PUESTO	EQUIPO DE REDES	CANTIDAD POR ZONA				
			ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
COMUNICACION	Administrador del sistema	Servidor (PC NFS)	1	1	1	1	1
		Tarjetas de Interfax	1	1	1	1	1
	Digitadores	Terminales (PC NFS)	3	1	1	1	1
		Tarjetas de Interfax	3	1	1	1	1
ORDENAMIENTO DEL PAGO	Digitador	Terminales (PC NFS)	1	Mismo eq. dig como.			
		Impresor (400 car/seg)	1	1	1	1	1
		Tarjetas de Interfax	1	1	1	1	1
VIGENCIA DE PENSIONES	Analista de pensiones	Terminales (PC NFS)	1	1	1	1	1
		Tarjetas de Interfax	1	1	1	1	1
	Encargado de ventanillas	Terminales (PC NFS)	2	Mismo Eq. digitad	Mismo Eq. digitad	Mismo Eq. digitad	Mismo Eq. digitad
		Tarjetas de Interfax	2	Modulo Comunica	Modulo Comunica	Modulo Comunica	Modulo Comunica
ARCHIVO DE EXPEDIENTES	Archivista	Terminales (PC NFS)	1	Mismo Eq. digitad	Mismo Eq. digitad	Mismo Eq. digitad	Mismo Eq. digitad
		Tarjetas de Interfax	1	Modulo Comunica	Modulo Comunica	Modulo Comunica	Modulo Comunica