

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL (ISSS)



PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL AÑO 2018

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DIVISIÓN POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SALUD

AGOSTO 2017



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
BASE LEGAL	2
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	4
POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	5
PROYECTOS A EJECUTAR.....	5
INDICADORES DE PRODUCCIÓN Y RESULTADOS POR PROCESOS	7
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	7
PROCESOS ESTRATÉGICOS	7
PROCESOS MISIONALES	9
PROCESOS DE APOYO	11
RESUMEN EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE TRABAJO PERIODOS 2015-2016.....	16

INTRODUCCIÓN

El Plan anual de trabajo es el instrumento de planificación que describe los resultados intermedios por conseguir durante el período correspondiente y detalla las acciones globales programadas, tomando en cuenta lo realizado en el período anterior, lo que se requiere y la disponibilidad financiera.

El Plan Anual de Trabajo se formula con base a los objetivos y prioridades determinadas por el titular de la entidad y lo establecido en el Plan Estratégico Institucional. Especifica los objetivos, proyectos y programación de indicadores de resultado como de producción, identificando los responsables de ejecutarlas y la determinación de las asignaciones presupuestarias estimadas.

Para el presente año se ha estructurado el Plan Anual de Trabajo, utilizando el enfoque de Procesos, por ello se han clasificado en cuatro temas: Procesos de Evaluación y Control, Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Además, se ha incorporado indicadores que buscan medir los resultados de las dependencias más representativas, también gradualmente se irán incorporando todas las dependencias en la medida que los procesos sean documentados y autorizados por las autoridades correspondientes, con el fin de comenzar a orientar a la organización con el enfoque de RESULTADOS, preparando a la organización para el cambio de metodología de formulación de metas.

BASE LEGAL

En base a lo establecido en la Constitución "La salud de los habitantes de la Republica se constituye en un bien público: El Estado y las personas están obligados a velar por conservación y restablecimiento" Además establece que "El Estado determinará la política nacional de salud y controlará y supervisará su aplicación"



Tomando en consideración lo anterior el instituto se regulariza en base a los siguientes documentos:

- Ley y reglamento del ISSS. Art. 14. Son atribuciones y deberes del Consejo Directivo
- Ley y reglamento AFI. (Subsistemas de Presupuesto e Inversión y Crédito Público). Contenido y Aplicación de la Política Presupuestaria. Art. 29.-
- LACAP. Art. 12.- sobre programación anual de las compras
- Normas Técnicas de Control Interno (Específica para el ISSS). Oficializadas el 8 de mayo de 2014 y publicadas en el Diario Oficial N° 82 tomo 403
- Política Presupuestaria 2018- 2021 (25 Abril 2017)
- Política de Inversión Pública. Subsistema de Inversión y Crédito Público.

Plan Quinquenal de Desarrollo (PQD)

Como parte del Gobierno Central, contribuimos a los objetivos estrategias del quinquenio en El Plan Quinquenal de Desarrollo (PQD); como Institución nos identificamos en los Ejes 4 y 5, para contribuir en el desarrollo de las estrategias planteadas:

Los objetivos del buen vivir: marco de programación quinquenal

Eje 4: Sentirse bien

Asegurar gradualmente a la población salvadoreña el acceso y cobertura universal a servicios de salud de calidad.

Eje 5: Inclusión y protección social para el buen vivir

Acelerar el tránsito hacia una sociedad equitativa e incluyente

Programas estratégicos

Los programas estratégicos están relacionados con legados que el Gobierno heredará a los salvadoreños y salvadoreñas al final del quinquenio, y que responden de manera directa al logro de las tres prioridades del PQD 2014-2019: empleo con crecimiento sostenido, educación con inclusión social y seguridad ciudadana efectiva. Estos programas estratégicos tendrán las siguientes características:

- Generarán impactos sustantivos en la solución de problemas centrales para la ciudadanía y el país.
- Movilizarán recursos y desencadenarán procesos que vinculen al Estado, a la sociedad y a los actores económicos.
- Requerirán la participación articulada de varias instituciones de gobierno y serán monitoreados de manera especial por la Presidencia de la República.

A continuación el detalle de los programas y con mayor énfasis en el Programa 3. El cual tiene responsabilidad el Instituto:

Programa 1. Empleo y empleabilidad joven

**Programa 3. Viviendo más y mejor**

Articulado a los esfuerzos de fortalecimiento y consolidación del primer nivel de atención en salud, este Programa ampliará y modernizará la red de hospitales públicos de segundo y tercer nivel para garantizar mejor cobertura y calidad de los servicios a la población salvadoreña.

Para ello se desarrollarán las siguientes iniciativas:

- Construcción en la ciudad de San Miguel de un hospital del Instituto Salvadoreño del Seguro Social que mejore la cobertura para las personas aseguradas de la zona oriental.
- Ampliación y modernización de los servicios del Hospital Médico Quirúrgico del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Misión

Somos una Institución de seguridad social comprometida a brindar de manera integral atención en salud y prestaciones económicas a los derechohabientes con calidad y calidez basados en los principios de la seguridad social.

Visión

Ser una institución modelo en atención en salud, moderna, eficiente y orientada hacia la protección social universal.

EJES Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
1. CALIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNA ATENCIÓN	Fortalecer el modelo prestador de servicios, asegurando el acceso con calidad y calidez en la atención integral en salud, desarrollando el recurso humano, con procesos ágiles y oportunos.
2. MODERNIZACIÓN	Fortalecer la tecnología de avanzada para innovar y modernizar la provisión de servicios a los derechohabientes y empleadores.
3. GARANTIZAR ABASTECIMIENTO	Fortalecer la cadena de abastecimiento a través de estrategias que garanticen la calidad y oportunidad en la provisión de medicamentos e insumos médicos.
4. FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Fortalecer la Promoción de la salud ocupacional y la prevención de riesgos de los trabajadores.
5. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Aumentar los ingresos y optimizar el uso de los recursos institucionales para lograr el equilibrio financiero.
6. ARTICULACIÓN MULTISECTORIAL EN SERVICIOS DE SALUD	Fortalecer la atención en Salud desarrollando acciones articuladas con otros sectores que permitan optimizar los recursos como expresión de la atención integral en salud.



POLÍTICA INSTITUCIONAL

1. Ampliar la cobertura de Protección Social a la población económicamente activa.
2. Brindar a los derechohabientes del ISSS servicios de salud con calidad, calidez y oportuna atención, abriendo espacios para la participación ciudadana, implementando un sistema de atención integral.
3. Reducir los índices de desprotección en seguridad social a que quedan expuestos los trabajadores y su grupo familiar, de aquellos Empleadores que incurren en mora
4. Aplicar medidas que tiendan al uso eficiente y ahorro de los recursos naturales, así como minimizar y controlar el impacto al medio ambiente derivado de los procesos inherentes a los servicios que presta la institución.
5. Optimizar el uso de los recursos en cumplimiento de la política nacional de contención del gasto.

PROYECTOS A EJECUTAR

Por Eje Estratégico se presenta los proyectos que se ejecutaran y/o realizarán acciones para el año 2018:

Eje 1: Calidad, calidez y oportuna atención

1. Continuar con la implementación y fortalecimiento del programa de CIRUGÍA AMBULATORIA en Hospitales Amatepec, Reg. Santa Ana y San Miguel, Policlínico Roma y dar continuidad en Policlínico Zacamil, Hospital Regional de Sonsonate y Hospital Médico Quirúrgico y Oncológico (7 centros).
2. Continuar la implementación del fortalecimiento de los servicios en los centros de atención de primer y segundo nivel zona occidental (SANTA ANA Y SONSONATE).
3. Implementación de la Política de Calidad Institucional y la Gestión por procesos.
4. Documentar y regular el funcionamiento de la Atención por Riesgos en las especialidades de Gastroenterología, Neurología, Endocrinología, Cardiología y Reumatología.
5. Programa de Pre Inversión por \$380 mil e Inversión Pública por \$28.3 millones

Nombre del proyecto de programa de Inversión	Monto
1. Construcción y equipamiento del Hospital Regional de San Miguel (UNOPS) COD. 4174	\$25,072,420
2. Ampliación y remodelación del Hospital Regional de Santa Ana. COD. 4198	\$758,335.00
3. Rehabilitación de Infraestructura del ISSS para Atención de Especialidades. SS. COD. 5739	\$740,325.00
4. Rehabilitación de infraestructura para oficinas Administrativas de UACI. COD.6550	\$729,180.00
5. Mejoramiento de infraestructura del Departamento de Patología del Hospital General del ISSS, San Salvador. COD. 6753	\$840,000.00
6. Readecuación de Infraestructura y Equipamiento para Atención Pediátrica en Centros de Atención del ISSS, de los Departamentos de San Salvador, Sonsonate y Santa Ana. COD. 6587	\$80,000.00
7. Adecuación y Equipamiento del Policlínico Pediátrico del ISSS, San Salvador. COD. 6602*	\$100,000.00
Total	\$28,320,260

* * Acuerdo de Consejo Directivo #2016-0920.JUN Proyecto Fortalecimiento Pediátrico fase 1 y fase 2.



Nombre del proyecto de programa de Pre-Inversión	Monto
Ampliación y Remodelación del Hospital Policlínico Planes de Renderos, San Salvador. COD. 5363	\$65,000.00
Construcción y equipamiento de edificio de estacionamientos en el Hospital General del ISSS, San Salvador. COD. 6754	\$75,000.00
Construcción y Equipamiento del Centro Hospitalario Especializado del ISSS, San Salvador. COD. 6743	\$240,000.00
Total	\$380,000.00

Eje 2. Modernización

1. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO con el módulo de consulta médica externa (Censo consulta médica, firma electrónica en prescripciones médicas).
2. Trazabilidad de pacientes con procedimientos quirúrgicos especializados en HMQ (Trazabilidad de dispositivo y otras tecnologías médicas.)
3. Implementación OVISSS fase II (Registro de afiliados en línea, Validación Incapacidades que generan subsidio, Emisión de Solvencias electrónicas, verificación de derecho de atención de parto)
4. Mejora integral del SAFISSS (Procesos de programación por resultados, financieros, recursos humanos, cadena de suministro y mantenimiento).
5. Adquisición de EQUIPO MÉDICO de mediana a alta complejidad para diferentes centros de atención con cargo al fondo de inversión. **\$10 Millones.**

Eje 3. Garantizar el Abastecimiento

1. Oficialización del 50% de códigos para Listado oficial de insumos médicos para el ISSS
2. Acreditación de competencias de personal en procesos de **DACABI**.
3. Implementación de política de aprovisionamiento de medicamentos.

Eje 4: Fortalecimiento del Programa de prevención de riesgos laborales

1. Fortalecimiento de la **Seguridad Ocupacional** en el ISSS
2. Implementación de la Política Ambiental (Plan de Gestión Ambiental).

Eje 5: Sostenibilidad Financiera

1. Fortalecimiento de procesos de aseguramiento, **PREVENCIÓN EVASIÓN, RECAUDACIONES E INSPECCIÓN:** Implementación **OFICINA DE ASESORÍA** para Empleadores en DARBE.
2. Implementación del Régimen Especial para la incorporación de **SALVADOREÑOS EN EL EXTERIOR.**
3. Proyecto de Reglamento de Régimen Especial para la incorporación de **TRABAJADORES INDEPENDIENTES.**

Eje 6: Articulación Multisectorial en Servicios de Salud (Atención primaria)

1. Fortalecimiento de los **SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA** por niveles de atención
2. Fortalecer las acciones de atención integral durante el **CURSO DE VIDA** (Modelo de atención, Guías de manejo).



INDICADORES DE PRODUCCIÓN Y RESULTADOS POR PROCESOS

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

PROCESO: VERIFICAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO

Auditoría Interna: Proveer a la Alta Administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.

Indicador de Producción	Metas 2018	Indicador de Resultado
Total Informes de Auditoría Interna	109	70% de implementación a recomendaciones emitidas en informes de hallazgos de auditoría.
<i>Financiera</i>	20	
<i>Operativa general</i>	23	
<i>Informática</i>	17	
<i>Procesos administrativos</i>	20	
<i>Delegaciones</i>	16	
<i>Médica</i>	13	

PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO: PLANIFICAR LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

Dirección General/Secretaría General: Facilitar y colaborar oportuna y eficientemente con la gestión administrativa que realiza la Dirección General y el Consejo Directivo.

Indicador de Producción	Metas 2018	Indicador de Resultado
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	1,895	48 Actas para gestionar y documentar las acciones emanadas del Consejo Directivo y Dirección General



Unidad de Desarrollo Institucional: Promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación modernización del ISSS en forma coherente con la Visión, Misión y Políticas institucionales.

Indicador de Producción	Metas 2018	Indicador de Resultado
Documento de estudios de mejora de procesos	20	Entrega de informes estratégicos a la Dirección General en 20 días hábiles. 22% de normas y procedimiento documentados basados en gestión por procesos.
Documentos oficializados (MAO, MNO, instructivos y normativas)	24	
Formularios Institucionales	20	
Convenio autorizados	6	
Proyecto gestionado con Cooperación externa	3	
Gestionar misiones oficiales internas y externas	7	
Informe técnico actuarial	4	
Estadísticas generales del ISSS/ de Salud	2	
Investigaciones de interés institucional	4	
Formulación y evaluación de planes e informes de gestión	9	
Estudios de factibilidad pre inversión	2	
Informe seguimiento físico y financiero Programa de Inversión	12	

PROCESO: ATENDER Y MEDIR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO

Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario: Mejorar la imagen Institucional del ISSS, desarrollando estrategias que promuevan los avances de la gestión y medir la satisfacción de los derechohabientes.

Indicador de Producción	Metas 2018	Indicador de Resultado	
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Reclamo resuelto	1,350	Índice de medición de satisfacción al usuario de 7.8 como promedio nacional
	Informe	3	
Llamadas atendidas	279,000		
Llamadas emitidas	132,000		
Informe de medición de satisfacción	6		
Publicación de noticias en medios, incluye medios escritos	70		
Publicación de noticias en medios	200		
Desarrollo de Eventos	140		
Elaboración de Campañas	70		
Producción y pautas de audiovisuales	85		



PROCESOS MISIONALES

**Proceso: Otorgar Servicios de Salud Médico – Hospitalarios (Consulta Médica).
Subdirección de Salud.**

Objetivos anuales:

1. Incrementar la cobertura y concentración de atenciones, por curso de vida, al menos al 85%
2. Obtener coberturas útiles en inmunización (al menos 95% de la población blanco por vacuna).
3. Implementar estrategias para detección temprana de cáncer Cérvix y mama para aumentar sobrevida y disminuir la mortalidad por cáncer.
4. Mantener a no más de 30 días, el promedio nacional de días de incapacidad por cien consultas, en los centros de atención.
5. Reducción de la mortalidad materna en 10% sobre la base del año 2015 (razón de mortalidad materna institucional de 18.4 por cada cien mil nacidos vivos).
6. Reducción o mantenimiento de la mortalidad por hipertensión arterial esencial y de Diabetes Mellitus.
7. Determinar la línea base de Proporción de Detección temprana de casos por enfermedad crónica: Insuficiencia Renal Crónica (estadío 3 o menor), síndrome metabólico.
8. Aumentar el Tamizaje y control de enfermedades transmisible trazadoras (TB, VIH, IAAS, entre otras).

Productos Consulta Médica y Odontológica:

Indicador de Producción	Metas 2018
Consulta Atención Médica General	2,772,675
Consulta Atención Médica de Especialidad	1,898,961
Consulta Atención Médica de Emergencia	1,650,149
Consulta Atención Odontológica General y Especializada	352,411
TOTAL	6,674,196

Productos por cursos de vida

Indicador de Producción	Unidad de Medida	Estándar	Meta 2018
Control de crecimiento y desarrollo (menores de 1 año)	Inscripción precoz	85%	16,225
	Concentración control por médico	5 controles	74,849
Atención materna	Inscripción precoz	70%	16,225
	Control puerperal	80%	18,548
Planificación familiar	Usuarías activas	20%	78,585
Control de cáncer de mama	Mamografía de tamizaje	60%	35,000
	Citología Vaginal	45%	121,408

**Cobertura de Inmunizaciones:**

Indicador de Producción	Unidad de Medida	Meta 2018
BCG	Dosis única	16,354
Pentavalente	3ª. Dosis	24,120
Antipolio	3ª. Dosis	24,120

Servicios de Apoyo Hospitalario:

Indicador de Producción	Unidad de Medida	Metas 2018
Internación de pacientes	Egresos	107,292
Atención obstetricia	Parto institucional	23,917
Intervención quirúrgica mayor	Cirugía mayor	47,768
Medicamentos a despachar	Receta	23,515,143
Exámenes de laboratorio	Examen	8,747,910
Exámenes de Rayos X	Examen	522,127

PROCESO: AFILIAR Y OTORGAR BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES.

División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos: Gestión administrativa de los procesos de pago de subsidios, pensiones, auxilios de sepelio, así como administrar el sistema de recaudaciones de las cotizaciones (empleador-trabajador) y la recuperación de la mora.

Indicador de Producción		Metas 2018	Indicador de Resultado
Inscripciones nuevas de:	Trabajador	71,620	28% de Cobertura de PEA
	Beneficiario	77,550	
	Patronos	2,915	
Administrar la Cartera de derechohabientes ¹	Afiliado	1,799,837	
Recaudación de Ingresos	Cotizaciones ²	\$604.7	
	Planillas Canceladas	437,570	
Indicador de Producción		Metas 2018	Indicador de Resultado
Trámite Subsidio por incapacidad temporal, y auxilio de sepelio	Montos de pago (millones)	\$55.9	1.82 en Tasa de mora de cotizaciones y aportes
	Pago Auxilio de Sepelio	4,743	
	Pago Subsidios por incapacidad	271,715	
Pensiones Activas		7,541	
Recuperación de mora. Monto (millones)		\$8.7	
Inspecciones generales a patronos	Informe	10,328	
	Monto (millones)	\$1.08	
Recuperación de Ingresos Varios	Monto (millones)	\$1.30	

Nota: ¹ Producto nuevo

² Con enfoque de resultados se elimina Montos de los productos del PAT, se realizará seguimiento presupuestario.



PROCESOS DE APOYO

PROCESO: PLANIFICAR Y ADMINISTRAR FINANZAS

Unidad Financiera Institucional: Mantener el equilibrio financiero mediante el uso racional de los recursos, garantizando una adecuada rentabilidad de las inversiones y el cumplimiento legal en la emisión de los Estados Financieros institucionales para facilitar la toma de decisiones del nivel superior.

Indicador de Producción		Metas 2018	Indicador de Resultado
Informes financieros (situación financiera, rendimiento económico y flujo de fondos)		36	Equilibrio Financiero <ul style="list-style-type: none"> • Solvencia sin reservas • Liquidez sin reservas • Equilibrio sin reservas
Documento de informe de presupuesto presentado e Informes de ejecución presupuestario		13	
Pagos a Suministrantes		\$378	
Actas de inventario físico de mobiliario y equipo		1,082	
Inversión en títulos valores (millones)	Monto \$	\$117	
	Informes	24	

PROCESO: DESARROLLAR TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

División de Desarrollo de TIC: Estandarizar el uso de la infraestructura de cómputo y garantizar las operaciones y el flujo de información entre las diversas áreas, basándose en normas, políticas y procedimientos para el uso de tecnología en general, así como para las aplicaciones de los Sistemas Administrativos y de Salud del ISSS.

Indicador de Producción		Metas 2018	Indicador de Resultado
Atención de requerimientos (hardware, red, software, virus, base de datos)		36,500	96% de disponibilidad de enlaces institucionales a nivel nacional (Horas disponibles) 12% disponibilidad de ancho de banda de enlace de datos
Informes de control de calidad	Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores	8	
	Operatividad de los sistemas de información	21	
	Bases de datos institucionales	4	
Respaldos de datos institucionales (Backup)		6,205	

**PROCESO: BRINDAR INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

Oficina de Información y Respuesta (OIR): Publicar y proporcionar a los interesados la información requerida, conforme los plazos y criterios establecidos por la ley de Acceso a la Información Pública.

Indicador de Producción	Metas 2018	Indicador de Resultado
Gestiones a solicitudes de información(OIR)	585	10 Días en tiempo de respuesta a solicitudes de información
Publicación y actualización de información oficiosa y reservada	4	

PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO

División de Apoyo y Mantenimiento: Realizar las gestiones para mantener en condiciones adecuadas las instalaciones de los centros de atención y dependencias administrativas a través de la ejecución de órdenes de trabajo y producción de alimentación, lavandería.

Indicador de Producción	Metas 2018	Indicador de Resultado
Ordenes de trabajo para mantenimiento (equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura)	36,820	Al menos el 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico
Documentos Digitalizados	1,999,996	
Solicitudes atendidas de transporte	4,215	Satisfacción de usuarios raciones de alimentos preparados para pacientes y personal de la zona metropolitana, con 8.5 de nota (mínimo)
Kilómetros recorridos de transporte)	272,200	
Ropa hospitalaria despachada (kg)	3,071,960	
Alimentos preparados (raciones)	1,434,300	
Servicios de transporte de desechos sólidos realizados(kg transportado)	2,255,000	
Trabajo de Impresión (Blocs de trabajo impresión)	6,244,906	
Recepción de activos para descarte	4,800	

División de Seguridad Institucional: Establecer procedimientos adecuados para el acceso, tránsito, permanencia y seguridad en las instalaciones, para usuarios, visitantes y trabajadores.

Indicador de Producción	Metas 2018
Supervisiones a seguridad privada realizadas	1,035
Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia(reportes)	164



Gestión Documental y Archivos: Crear y establecer el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) en el ISSS.

Indicador de Producción	Metas 2018
Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal.	12

División de Infraestructura: Ejecutar el Plan de Pre Inversión e Inversión Institucional, con el objetivo de modernizar y ampliar la capacidad instalada de la infraestructura del área de salud y administrativa.

Indicador de Producción	Unidad de medida	Metas 2018	Indicador de Resultado
Diseños finales y documentos constructivos	Documento	2	Ejecución superior al 85% de los programas de inversión y pre-inversión pública
	Monto (miles \$)	\$380,000	
Valúo y evaluación técnica	Informe	40	
Estudio de diagnóstico de infraestructura	Documento	4	
Infraestructura mejorada	No de obra	5	
	Monto (miles \$)	\$28,320,260	
Obras varias en infraestructura	No. de obra	4	
	Diseño	12	

PROCESO: GESTIONAR DEL TALENTO HUMANO

Unidad de Recursos Humanos: Gestionar el talento humano, buscando captar, potenciar y retener el personal idóneo, ofreciendo condiciones de trabajo estables, oportunidades de formación y desarrollo; así como, fomentar el sentido de pertenencia, compromiso e identidad en el ISSS.

Indicador de Producción	Unidad de medida	Metas 2018	Indicador de Resultado
Capacitación del personal	Monto (miles)	\$100	73% de Empleados capacitados en temas técnicos. 81% Personal con buen desempeño durante sus primeros 90 días (período de prueba).
	No. de participaciones	13,500	
Horas extras pagadas a empleados	Monto (miles)	\$6.9	
Pagos a empleados Monto en (\$Millones)	Bonificación por evaluación del mérito personal	\$8	
	Prestaciones al personal por tipo de prestación	\$3.2	
Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo y alimentación (\$miles)		\$213,88	
Contrataciones temporales		61,800	
Licencias tramitadas con goce de salario		12,240	

**PROCESO: GESTIONAR EL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS**

Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros (UPLAN): Brindar los lineamientos para la correcta planificación, a fin de que se realice de forma oportuna, eficaz, eficiente el abastecimiento de los suministros requeridos.

Indicador de Producción	Metas 2018	Indicador de Resultado
Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de:	195	Al menos el 75% del programa de sustitución y dotación de equipo médico. ¹
Medicamentos	21	
Insumos médicos e instrumental Quirúrgico	44	
Material e instrumental de odontología	4	
Materiales e insumos de laboratorio Clínico	3	
Servicios médicos	30	
Reactivos de laboratorio clínico	13	
Servicios de laboratorio clínico	10	
Equipo médico	19	
Artículos generales	12	
Servicios administrativos	35	
Mobiliario y equipo no médico	4	

¹ Para el indicador de sustitución de equipo médico, participan las dependencias de SDS, UFI, UACI y UPLAN.

Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales: Tramitar, contratar y Adquirir obras, bienes y servicios de calidad, con eficiencia y en coordinación con todas las áreas involucradas en la cadena de abastecimiento, con el propósito de brindar la atención al derecho habiente y usuarios.

Indicador de Producción	Metas 2018	Indicador de Resultado	
Plan anual de compras	1	43 días en promedio para adjudicación de la compra (licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas).	
Expedientes de compras	Licitación o concurso público		175
	Contrataciones directas		30
	Mercado bursátil		25
	Libre gestión		700
Proveedores	Registro de proveedores		900
	Contratos sanción/ incumplimiento		960
	Contratos elaborados		900



Gestión de Servicios Administrativos: Suministrar a los usuarios a nivel nacional, servicios oportunos y de calidad en diferentes áreas , apoyando la gestión de todas las dependencias del ISSS, en concordancia con la aplicación de estrategias y en cumplimiento de los objetivos de la Institución, tratando de brindar calidad de atención al derechohabiente.

Indicador de Producción	Metas 2018
Contratos de Servicios	6
Informe de desempeño de los Contratos	12

División de Abastecimiento: Dirigir la gestión del abastecimiento a través del aseguramiento de la calidad, la apropiada administración de los almacenes centrales y el control de inventarios, a fin de garantizar la calidad y oportunidad en la provisión de los bienes a los usuarios.

Indicador de Producción		Metas 2018	Indicador de Resultado
Actas Recepción - Control de bienes recibidos		15,257	99%de abastecimiento de medicamentos
Envíos - Control de bienes despachados		16,003	
Informe	Suministro de insumos oportunos	12	
	Monitoreo de la calidad de bienes e insumos de salud	12	
	Examen s/ la administración de existencias	12	
	Desechos y residuos institucionales	4	
Informe Monitoreo	Estado de calificación de medicamentos y fichas técnicas	12	
	Abastecimiento local de medicamentos e insumos	12	

PROCESO: ASESORÍA JURÍDICA

Unidad de Jurídica: Asesorar al nivel superior de la Institución en aspectos legales y emisión de dictámenes jurídicos, cuando sean requeridos, a fin de sustentar legalmente las decisiones que se tomen.

Indicador de Producción	Metas 2018
Opiniones y asesoría realizadas (Casos)	2,590
Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros(documentos)	2,540
Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso administrativos(número de procesos)	300



RESUMEN EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE TRABAJO PERIODOS 2015-2016

INDICADORES DE RESULTADOS

Comportamiento histórico año 2017 y planificado 2018:

No.	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PLAN 2017	OBSERVACIONES	PLAN 2018
1	Porcentaje de implementación a recomendaciones emitidas en informes de hallazgos de auditoría.	Porcentaje	70%	En evaluación, medición anual	70%
2	Gestionar y documentar las acciones emanadas del Consejo Directivo y Dirección General	Acta	4 Actas	25 Actas a Junio/17	48 Actas
3	Tiempo de entrega de informes estratégicos a la Dirección General	Días Hábiles	20 días Hábiles	15 días hábiles al mes de junio/17	20 días Hábiles
4	Documentación basada en gestión por procesos	Porcentaje	n/p	Indicador nuevo a partir del 2018	22%
5	Nivel de satisfacción de usuarios	Nota	7.5	7.5 evaluación anual	7.8
6	Porcentaje de Cobertura de la Población Económicamente Activa	Porcentaje	28 %	La medición es anual a dic/17	28%
7	Tasa de mora en cotizaciones y aportes	Porcentaje	n/p	Indicador nuevo a partir del 2018	1.82
8	Liquidez sin reservas	Monto		Por cada \$1.00 que la institución tiene en concepto de deuda, dispone de \$2.6 para pagar, al mes de junio/17	1.2
9	Solvencias sin reservas	Porcentaje		El 85.9% es capital propio, el resto forma parte de las obligaciones por pagar que tiene la institución, al mes de junio/17	101%
10	Equilibrio sin reservas	Monto		\$105.2 millones corresponde al fondo de maniobra en circulación (capital de trabajo), al mes de junio/17	87.4
11	Disponibilidad de enlaces Institucionales a nivel nacional	Porcentaje	96%	99% al mes de Junio/17	96%
12	Disponibilidad de ancho de banda de enlaces de datos institucionales	Porcentaje	n/p	n/p	12%



13	Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información	Días	10 días	8.9 días al mes de Junio/17	10 días
14	Al menos 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año.	Porcentaje	85%	En evaluación	85%
15	Nivel de satisfacción de usuarios en raciones de alimentos preparados para paciente y personal zona metropolitana.	Nota	6	Al mes de Junio/17 en proceso, levantamiento de encuestas a través de Atención al Usuario	8.5
16	Ejecución de al menos el 85% de los programas de inversión y pre inversión publica	Porcentaje	85%	45.04% avance en obras de infraestructura, al mes de Junio/17.	85%
17	Personal con buen desempeño durante sus primeros 90 días	Porcentaje	80%	100% al mes de Junio/17	81%
18	Empleados capacitados en temas técnicos	Porcentaje	37%	La medición es anual a dic/17	73%
19	Al menos el 75% del programa de sustitución y dotación de equipo médico (procesos enviados a UACI)	Porcentaje	75%	34.59% Correspondiente a un monto de \$4.5 millones al mes de junio/17	75%
20	Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas	Días	45 días	43.6 días al mes de Junio/17	43 días
21	Abastecimiento de medicamentos	Porcentaje	99%	4 códigos con cobertura completamente a cero, con relación a los 612 códigos del LOM, estando abastecidos un 99.35% al mes de Junio/17	99%



INDICADORES DE PRODUCCIÓN

Comportamiento histórico (años 2015,2016, ejecutado a junio 2017 y planificado 2018).

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Unidad de Auditoría Interna					
Producto	Año 2016		Año 2017		Metas
	Plan	Ejecutado	Plan	Ejecutado a junio	2018
Total Informes de Auditoría Interna	128	127	113	55	109
Financiera	18	25	20	12	20
Operativa general	26	25	26	12	23
Informática	17	17	17	8	17
Procesos administrativos	22	21	21	9	20
Delegaciones	28	26	15	8	16
Médica	17	13	14	6	13

PROCESOS ESTRATÉGICOS

SECRETARIA GENERAL/DIRECCIÓN GENERAL					
Producto	Año 2016		Año 2017		Metas
	Plan	Ejecutado	Plan	Ejecutado a junio	2018
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	1,895	2,474	1,895	1,155	1,895

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL					
Producto	Año 2016		Año 2017		Metas
	Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	2018
Documento de estudios de mejora de procesos	28	32	24	8	20
Documentos oficializados (MAO, MNO, instructivos y normativas)	20	24	20	12	24
Formularios institucionales	21	34	17	42	20
Convenio autorizados	4	10	4	2	6
Proyecto gestionado			3	2	3
Gestionar misiones oficiales internas y externas	7	11	11	5	7
Informe técnico actuarial	4	4	4	2	4
Estadísticas generales del ISSS/ de Salud	2	2	2	2	2



Investigaciones de interés institucional	4	4	4	2	4
Formulación y evaluación de planes e informes de gestión	8	8	8	3	8
Estudios de factibilidad pre inversión	2	3	2	1	2
Informe seguimiento físico y financiero Programa Inversión	12	12	12	6	12

UNIDAD DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO					
Producto	Año 2016		Año 2017		Metas 2018
	Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	1,395	2,125	1,395	453	1,350
Llamadas atendidas	240,000	318,818	276,000	114,893	279,000
Llamadas emitidas	180,000	243,162	180,000	120,652	132,000
Informe de medición de satisfacción	4	8	4	4	6
Publicación de noticias en medios, incluye medios escritos.	72	88	84	43	70
Publicación de noticias en medios	n/p	n/p	195	227	200
Producción y pautas de audiovisuales	126	123	86	48	85
Desarrollo de Eventos	70	97	124	79	140
Elaboración de Campañas	48	49	70	36	70

PROCESOS MISIONALES

Subdirección de Salud

Proceso: Otorgar Servicios de Salud Médico – Hospitalarios

Consultas				
Producto	Año 2016	Año 2017		Metas 2018
	Ejecutado	Plan	Ejecutado a junio	
Consulta Atención Médica General	2,593,481	2,679,247	1,365,797	2,772,675
Consulta Atención Médica de Emergencia	1,755,150	1,895,761	894,486	1,898,961
Consulta Atención Médica de Especialidad	1,640,555	1,527,133	900,108	1,650,149
Consulta Atención Odontológica General y Especializada	341,337	346,299	173,163	352,411
TOTAL	6,330,523	6,448,440	3,333,554	6,674,196



Programas Preventivos							
Programa/ Producto	Unidad de Medida	Estándar	Ejecutado 2016	Plan 2017	Ejecutado a junio 2017	META 2018	
Control de crecimiento y desarrollo (menores de 1 año)	Inscripción precoz	85%	16,459	16,750	8,374	16,225	
	Concentración control médico atenciones año).	Concentración 5 atenciones/ año	74,150	64,348	74,849	92,708	
Atención integral a la mujer	Atención materna	Inscripción precoz	65%	16,459	16,931	8,752	16,225
		Control puerperal	70%	18,280	18,098	8,286	18,548
	Planificación familiar	Usuarías activas	25%	78,736	141,603	79,347	78,585
	Control de cáncer de mama	Mamografía de tamizaje	60%	33,091	58,599	15,266	35,000
Citología vaginal		30%	127,730	186,666	60,704	121,408	

Programas Preventivos							
Programa	Producto	Unidad de Medida	Dato	Ejecutado 2016	Plan 2017	Ejecutado a junio 2017	META 2018
Cobertura de Inmuniza- ciones	BCG	Dosis única	Meta	21,150	20,494	9,440	16,354
			Cobertura	86.06%	95%	46.06%	95%
	Pentavalen- te	3ª. Dosis	Meta	17,455	23,595	9,366	24,120
			Cobertura	71.02%	95%	39.69%	95%
	Anti polio	3ª. Dosis	Meta	17,694	23,870	8,847	24,120
			Cobertura	74.36%	95%	37.06%	95%

Atención Hospitalaria y Servicios de Apoyo						
Servicio	Producto	Unidad de Medida	Ejecutado 2016	Plan 2017	Ejecutado a junio 2017	METAS 2018
Hospitalario	Internación de pacientes	Egresos	100,299	110,713	51,437	107,292
	Atención obstetricia	Parto institucional	21,397	21,810	10,044	23,917
	Intervención quirúrgica mayor	Cirugía mayor	45,360	47,868	21,990	47,768
Apoyo	Medicamentos a despachar	Receta	21,923,075	20,645,617	11,620,279	23,515,143
	Exámenes de laboratorio	Examen	8,304,003	7,501,797	4,381,948	8,747,910
	Exámenes de RX	Examen	716,191	458,091	390,237	522,127



Proceso: Afiliar y Otorgar Beneficios Económicos y Sociales

DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIONES Y BENEFICIOS ECONÓMICOS(DARBE)						
Producto		Año 2016		Año 2017		Metas 2018
		Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
Inscripciones nuevas de:	Trabajador	71,676	73,742	71,617	35,682	71,620
	Beneficiario	75,879	77,651	77,543	40,817	77,550
	Patronos	3,106	2,657	2,916	1,334	2,915
Recaudación de Ingresos	Cotizaciones	\$531.10	\$535.10	\$562.10	\$283.9	\$604.7
	Planillas Canceladas*	n/p	n/p	399,845	218,031	437,570
Trámite Subsidio por incapacidad temporal, y auxilio de sepelio	Montos de pago (millones)	\$41.10	\$43.20	\$58.90	\$21.7	\$55.9
	Pago Auxilio de Sepelio	3,817	4,453	4,547	2,042	4,743
	Pago de Subsidios	249,200	268,826	242,021	126,648	271,715
Pensiones Activas		7,653	7,608	7,540	5,175	7,541
Recuperación de mora	Monto (millones)	\$9.10	\$6.90	\$7.40	\$4.01	\$8.7
Inspecciones generales a patronos	Informe	11,919	10,086	10,591	4,912	10,328
	Monto (millones)	\$1.20	\$1.50	\$1.00	\$0.40	\$1.08
Recuperación de Ingresos Varios	Monto (millones)	\$1.80	\$1.90	\$1.20	\$1.20	\$1.30

* Nota aclaratoria: La meta correcta formulada (Recuperación de Mora) para el año 2017 es \$7.4 en base a probatorio de la dependencia. n/p= no programado.



PROCESOS DE APOYO

Unidad Financiera Institucional: Proceso de Apoyo: Planificar y Administrar Finanzas					
Producto	Año 2016		Año 2017		Metas 2018
	Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
Informes financieros (situación financiera, rendimiento económico y flujo de fondos)	36	36	36	18	36
Actas de inventario físico de mobiliario y equipo	1,082	1,079	1,082	525	1,082
Inversión en títulos valores	\$120.5	\$120.6	\$125	\$152.00	\$117
Inversión en títulos valores_ Informe	24	24	24	12	24
Documento de Presupuesto presentado	1	1	1	0	1
Informe de Ejecución presupuestaria	12	12	12	6	12
Pago a suministrantes (monto miles)	\$318	\$354	\$344	\$189	\$378

División de Desarrollo de TIC: Proceso de Apoyo: Desarrollar tecnología de la información y comunicación						
Producto	Año 2016		Año 2017		Metas 2018	
	Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio		
Atención de requerimientos:	<u>20,330</u>	<u>34,270</u>	<u>35,000</u>	<u>17,334</u>	<u>36,500</u>	
Atención de requerimientos	De hardware	3,450	4,967	6,138	2,165	6,410
	De red	5,450	5,681	6,026	3,320	20,845
	De software	9,200	20,715	20,010	10,708	6,305
	De virus	230	668	370	147	375
	Bases de datos	2,000	2,239	2,456	994	2,565
Informes de control de calidad	Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores	4	4	4	4	8
	Operatividad de los sistemas de información	21	19	21	3	21
	Bases de datos institucionales	4	4	4	1	4
Respaldos de datos institucionales (Backup)	6,222	6,222	6,205	3,077	6,205	

n/p= no programado



División de Apoyo y Mantenimiento: Proceso de Apoyo: Proveer Servicios de Apoyo						
Producto		Año 2016		Año 2017		Metas 2018
		Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
Ordenes de trabajo para mantenimiento (equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura)		32,503	35,693	33,460	16,860	36,820
Documentos Digitalizados		2,400,000	2,230,896	1,199,996	983,880	1,999,996
Trabajo de Impresión (Bloqs de trabajo impresión)		6,922,998	6,698,016	6,202,596	3,032,724	6,244,906
Transporte al personal	(Solicitudes atendidas)	2,000	4,414	3,978	2,190	4,215
	(Km recorrido)	170,000	293,493	259,038	138,842	272,200
Ropa hospitalaria despachada (kg)		3,118,900	3,158,353	3,450,325	1,477,813	3,071,960
Alimentos preparados (raciones)		1,500,000	1,408,240	1,417,653	736,830	1,434,300
Servicios de transporte de desechos sólidos realizados(kg transportado)		1,828,000	2,218,591	2,427,600	1,072,273	2,255,000
Recepción de activos para descarte		4,000	7,021	3,840	2,644	4,800

División de Infraestructura: Proceso de Apoyo: Proveer Servicios de Apoyo							
Producto		Año 2016		Año 2017			Metas 2018
		Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	Proyección a Diciembre	
Diseños finales y documentos constructivos	Documento	0	0	0	0	0	2
	Monto (miles \$)	0	0	0	0	0	\$380,000
Valúo evaluación y técnica	Informe	44	42	44	27	44	40
Estudio de diagnóstico de infraestructura	Documento	5	5	4	0	4	4
Infraestructura mejorada	No de obra	4	4	6	1	6	5
	Monto (miles \$)	\$18,840,165	\$24,743,295	\$48,499,110	\$751,294	En evaluación	\$28,320,260
Obras varias en infraestructura	No de obra	4	4	4	2	4	4
	Diseño	12	17	12	5	12	12



OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA(OIR) Proceso de Apoyo: Brindar Información Institucional						
Producto	Año 2016		Año 2017		Metas 2018	
	Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio		
Gestiones a solicitudes de información(OIR)	435	817	500	843	585	
Publicación y actualización de información oficiosa y reservada	4	4	4	4	4	

Oficina de Gestión Documental y Archivos				
Indicador de Producción	Año 2016	Año 2017		Metas 2018
	Ejecutado	Plan	Ejecutado a junio	
Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal.	n/p*	8	4	12

n/p*= No programado, dependencia reporta metas a partir del año 2017.

Unidad de Seguridad Institucional				
Indicador de Producción	Año 2016	Año 2017		Metas 2018
	Ejecutado	Plan	Ejecutado a junio	
Supervisiones a seguridad privada realizadas	n/p	900	496	1,035
Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia(reportes)	n/p	180	50	164

n/p*= No programado, dependencia reporta metas a partir del año 2017.

Unidad de Recursos Humanos: Proceso de Apoyo: Gestionar del Talento Humano						
Producto		Año 2016		Año 2017		Metas 2018
		Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
Capacitación del personal	Monto (miles)	\$100	\$68	\$200	\$0	\$100
	No. De participaciones	15,000	16,736	13,700*	7,331	13,500
Horas extras pagadas a empleados		\$6.60	\$6.40	\$6.90	\$3.20	\$6.9
Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo alimentación		\$191.40	\$202.60	\$202.10	\$102.80	\$213.88
Pagos a empleados	Bonificación por evaluación del mérito personal	\$6.80	\$7.09	\$7.50	\$7.60	\$8.07
Monto en Millones\$	Prestaciones al personal por tipo de prestación	\$6.30	\$8.08	\$8.70	\$3.40	\$3.20



Contrataciones temporales	Nombramientos temporales	n/p	n/p	12,000	8,154	12,240
Licencias tramitadas con goce de salario	Número de Licencias	n/p	n/p	60,000*	31,649	61,800

Nota aclaratoria: la meta correcta formulada para el año 2017 es 60,000 Licencias tramitadas con goce de salario y 13,700 participaciones en capacitación al personal, en base a probatorio de la dependencia
n/p: no programado, producto nuevo a partir del año 2017.

Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros: Gestionar el abastecimiento de bienes y servicios						
PRODUCTO		Año 2016		Año 2017		Metas 2018
		Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
<u>Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de:</u>	Medicamentos	22	23	21	19	21
	Insumos médicos e instrumental Quirúrgico	44	40	44	9	44
	Material e instrumental de odontología	4	4	4	4	4
	Materiales e insumos de laboratorio Clínico	3	3	3	2	3
	Servicios médicos	29	29	30	21	30
	Reactivos de laboratorio clínico	13	13	13	12	13
	Servicios de laboratorio clínico	10	10	10	12	10
	Equipo médico	19	20	19	9	19
	Artículos generales	20	18	20	2	12
	Servicios administrativos	46	49	46	9	35
	Mobiliario y equipo no médico	4	4	4	23	4
Total de Solicitud de inicio de gestión		214	213	214	122	195

Nota: Producto formulado en el año 2015, son 13 Informes que corresponden a Planes de necesidades de bienes y servicios, a partir del año 2016 se desagregaron los productos para mayores detalles.

Unidad de Adquisiciones y Contracciones Institucionales: Gestionar el abastecimiento de bienes y servicios						
Producto		Año 2016		Año 2017		Metas 2018
		Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
Plan anual de compras		1	1	1	1	1
Expedientes de compras	Licitación o concurso público	160	173	143	95	175
	Contrataciones directas	17	28	35	12	30
	Mercado bursátil	5	24	14	10	25
	Libre gestión	749	806	744	315	700



Proveedores	Registro de proveedores	930	861	1,065	571	900
	Contratos sanción./ incumplimiento	590	867	900	521	960
	Contratos elaborados	603	858	792	342	900

División de Abastecimiento :Gestionar el abastecimiento de bienes y servicios						
Producto		Año 2016		Año 2017		Metas 2018
		Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
Actas Recepción - Control de bienes recibidos		14,150	14,298	14,812	9,313	15,257
Envíos - Control de bienes despachados		15,429	15,294	15,537	8,481	16,003
Informe	Suministro de insumos oportunos	12	12	12	6	12
	Monitoreo de la calidad de bienes e insumos de salud	12	12	12	6	12
	Examen s/ la administración de existencias	12	12	12	6	12
	Desechos y residuos institucionales	4	4	4	2	4
Informe Monitoreo	Estado de calificación de medicamentos y fichas técnicas	12	12	12	6	12
	Abastecimiento local de medicamentos e insumos	12	12	12	6	12

Unidad Jurídica: Proporcionar apoyo y Asesoría Jurídica						
Producto		Año 2016		Año 2017		Metas 2018
		Plan	Ejec.	Plan	Ejec. a junio	
Opiniones y asesoría realizadas (Casos)		2,802	3,111	2,580	1,970	1,518
Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros(documentos)		2,580	6,187	2,802	2,200	2,540
Procesos judiciales y administrativos(informes)		192	167	192	88	n/p
Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso admón.(número de procesos)		n/p	n/p	n/p	n/p	300

A partir del año 2018 se elimina el producto de Procesos Judiciales y Administrativos y se incorpora Interposición de denuncia o demandas e inicio de procesos (Número de Procesos). n/p= no programado