



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
GERENCIAS: ADMINISTRATIVA, FINANCIERA,
ASESORAS Y ASEGURADORA

PEI GAF Y ASEG 2019-2023



ENERO DE 2019

INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

INDICE

Contenido

| | |
|--|-----------|
| INDICE | 1 |
| PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LAS GERENCIAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS DEL IHSS (PERÍODO 2019-2023) | 9 |
| PRESENTACIÓN | 10 |
| DEFINICIONES | 11 |
| SIGLAS Y ABREVIATURAS | 14 |
| I. INTRODUCCIÓN | 16 |
| II. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS (PEI-IHSS-GAF Y ASEG 2019-2023) | 19 |
| III. CONTEXTO GENERAL | 22 |
| 3.1- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS | 22 |
| 3.2- OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) | 22 |
| 3.3- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS | 22 |
| 3.4- LEY MARCO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL | 23 |
| 3.5- VISIÓN DE PAÍS Y PLAN DE NACIÓN Y PLAN DE GOBIERNO | 24 |
| 3.6- PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO (PEG 2018-2022) “HONDURAS AVANZA CON PASO FIRME” | 25 |
| 3.7- PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO (PEG 2014-2018) “PLAN DE TODOS PARA UNA VIDA MEJOR” | 25 |
| 3.8- PLAN NACIONAL DE SALUD | 25 |
| Conformar las Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS) | 26 |
| Impulsar la Atención Primaria de Salud Renovada (APSR) | 26 |
| 3.9- POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD | 26 |
| 3.10- PLAN ESTRATÉGICO 2018-2022 DEL CONSEJO DE INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA (CISSCAD) | 26 |
| 3.11- METAS DEL DECENIO EN SEGURIDAD SOCIAL PARA CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA (CISSCAD) | 27 |
| 3.12- MARCO RECTOR DE LA AUDITORIA INTERNA DEL SECTOR PÚBLICO | 29 |
| 3.13- MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 3.14- CIRCULAR CNBS No.021/2017 SOBRE REGLAMENTO DE INVERSIONES DE LOS FONDOS PÚBLICOS DE PENSIONES POR PARTE DE LOS INSTITUTOS PÚBLICOS DE PREVISIÓN SOCIAL | 29 |
| 3.15- CIRCULAR CNBS No.030/2016 SOBRE REGLAMENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS | 30 |
| IV. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL..... | 31 |
| 4.1- RESEÑA HISTÓRICA | 31 |
| 4.2- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GENERAL DEL IHSS..... | 34 |
| 4.3- MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL..... | 35 |
| 4.4- ANÁLISIS FODA..... | 36 |
| V. MARCO ESTRATÉGICO | 41 |
| 5.1- VISIÓN..... | 41 |
| 5.2- MISIÓN | 41 |
| 5.3- VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES | 41 |
| 5.4- OBJETIVOS DEL IHSS | 42 |
| 5.4.1- OBJETIVO GENERAL DEL IHSS..... | 42 |
| 5.4.2- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL IHSS..... | 42 |
| 5.5- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS MACRO DEL IHSS | 42 |
| 5.6- OBJETIVOS Y EJES ESTRATÉGICOS DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS DEL IHSS..... | 43 |
| 5.6.1- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI 1: Simplificar los procesos y procedimientos administrativos para brindar en tiempo oportuno respuesta a nuestros derechohabientes. | 45 |
| 5.6.2- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI 2: Gestionar la implementación de un sistema integrado para trámites administrativos..... | 45 |
| 5.6.3- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI 3: Definir un mecanismo de comunicación eficiente para orientar a la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) en sus gestiones..... | 45 |
| 5.6.4- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-4: Implementar un sistema de información contable confiable bajo las normativas de las NIIF y NICSP | 46 |
| 5.6.5- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-5: Elaborar y enlazar el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional | 46 |
| 5.6.6- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-6: Fortalecer la planificación y programación de las compras de medicamentos, dispositivos médicos, insumos y materiales..... | 46 |
| 5.6.7- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-7: Disminuir las quejas por mala atención del recurso humano al derechohabiente..... | 47 |

5.6.8- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-8: Disminuir los tiempos de espera en la entrega y dispensación de productos y/o servicios que solicita el derechohabiente mediante gestiones administrativas, de salud, de previsión y riesgos profesionales..... 47

5.6.9- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-9: Implementar el sistema de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central 48

5.6.10- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-10: Fortalecer los procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión..... 48

5.6.11- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-11: Elaborar estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial en relación a la cobertura horizontal y vertical, que respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social... 48

5.6.12- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-12: Fortalecimiento de la sistematización de los procesos de operación del IHSS con la finalidad de brindar una atención oportuna, de calidad, eficiente y efectiva al derechohabiente 49

5.6.13- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-13: Implementar un sistema económico financiero ágil, sostenible y predictivo que responda de forma oportuna a las necesidades institucionales..... 49

5.6.14- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-14: Fortalecer la normativa Institucional y legal con la finalidad de regular los actos administrativos y de gestión de los recursos que mitiguen la exposición a los riesgos operativos y legales..... 50

5.6.15- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-15: Gestionar la información del registro de participantes y del proceso de recaudo de las contribuciones que se deriven de los Regímenes de los Seguros del Sistema de Protección Social 50

5.6.16- Objetivo Estratégico IHSS-ASEG-OEI-1: Otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes 51

5.6.17- Objetivo Estratégico IHSS-ASEG-OEI-2: Incrementar la cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 50% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA) asalariada para el 2023 51

5.6.18- Objetivo Estratégico IHSS-ASEG-OEI-3: Implementar un nuevo proceso de afiliación de asegurados y de sujeción de empresas eliminando el riesgo de fraude 51

5.7- PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS 53

5.7.1- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-1 “SIMPLIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA BRINDAR EN TIEMPO OPORTUNO RESPUESTA A NUESTROS DERECHOHABIENTES” 53

5.7.2- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-2 “GESTIONAR LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS” .. 53

5.7.3- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-3 “DEFINIR UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN EFICIENTE PARA ORIENTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL (DERECHOHABIENTE, PROVEEDORES E INTERESADOS) EN SUS GESTIONES” 54

5.7.4- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-4: “IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE CONFIABLE BAJO LAS NORMATIVAS DE LAS NIIF Y NICSP” 54

5.7.5- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-5: “ELABORAR Y ENLAZAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL Y EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL” 55

5.7.6- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-6 “FORTALECER LA PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LAS COMPRAS DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS, INSUMOS Y MATERIALES” 55

5.7.7- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-7 “DISMINUIR LAS QUEJAS POR MALA ATENCIÓN DEL RECURSO HUMANO AL DERECHOHABIENTE” 56

5.7.8- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-8 “DISMINUIR LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LA ENTREGA Y DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SOLICITA EL DERECHOHABIENTE MEDIANTE GESTIONES ADMINISTRATIVAS, DE SALUD, DE PREVISIÓN Y RIESGOS PROFESIONALES” 57

5.7.9- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-9: “IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL” 57

5.7.10- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-10 “FORTALECER LOS PROCESOS DE SOPORTE RELACIONADOS AL CONTROL OPERATIVO Y DE GESTIÓN” 59

5.7.11- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-11 “ELABORAR ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD, VIABILIDAD, ACTUARIAL EN RELACIÓN A LA COBERTURA HORIZONTAL Y VERTICAL, QUE RESPALDEN LAS MODIFICACIONES EN LOS TECHOS DE COTIZACIÓN Y TASA DE CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL” 60

5.7.12- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-12 “FORTALECIMIENTO DE LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE OPERACIÓN DEL IHSS CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA, DE CALIDAD, EFICIENTE Y EFECTIVA AL DERECHOHABIENTE” 61

5.7.13- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-13: “IMPLEMENTAR UN SISTEMA ECONÓMICO FINANCIERO ÁGIL, SOSTENIBLE Y PREDICTIVO QUE RESPONDA DE FORMA OPORTUNA A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES” 62

5.7.14- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-14 “FORTALECER LA NORMATIVA INSTITUCIONAL Y LEGAL CON LA FINALIDAD DE REGULAR LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS QUE MITIGUEN LA EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS OPERATIVOS Y LEGALES” 63

5.7.15- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-15 “GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE PARTICIPANTES Y DEL PROCESO DE RECAUDO DE LAS CONTRIBUCIONES QUE SE DERIVEN DE LOS RÉGIMENES DE LOS SEGUROS DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL” 64

5.7.16- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ASEG-OEI-1 OTORGAR OPORTUNAMENTE LOS BENEFICIOS QUE ESTABLECE LA LEY A LOS DERECHOHABIENTES” 64

5.7.17- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ASEG-OEI-2 INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL ASEGURAMIENTO DE DERECHOHABIENTES AL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL, ALCANZANDO UN 50% DE COTIZANTES DIRECTOS EN RELACIÓN A LA POBLACIÓN ECONÓMICA ACTIVA (PEA) ASALARIADA PARA EL 2023 65

5.7.18- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ASEG-OEI-3 “IMPLEMENTAR UN NUEVO PROCESO DE AFILIACIÓN DE ASEGURADOS Y DE SUJECCIÓN DE EMPRESAS ELIMINANDO EL RIESGO DE FRAUDE” 65

VI CADENA DE VALOR PÚBLICO 67

VII RIESGOS RELACIONADOS AL PLAN ESTRATÉGICO 68

7.1- IHSS-ADCE-OEI-1: SIMPLIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA BRINDAR EN TIEMPO OPORTUNO RESPUESTA A NUESTROS DERECHOHABIENTES. 68

7.2-IHSS-ADCE-OEI-2: GESTIONAR LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS 68

7.3-IHSS-ADCE-OEI-3: DEFINIR UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN EFICIENTE PARA ORIENTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL (DERECHOHABIENTE, PROVEEDORES E INTERESADOS) EN SUS GESTIONES. 69

7.4-IHSS-ADCE-OEI-4: IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE CONFIABLE BAJO LAS NORMATIVAS DE LAS NIIF Y NICSP..... 69

7.5-IHSS-ADCE-OEI-5: ELABORAR Y ENLAZAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL Y EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL..... 70

7.6-IHSS-ADCE-OEI-6: FORTALECER LA PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LAS COMPRAS DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS, INSUMOS Y MATERIALES..... 70

7.7-IHSS-ADCE-OEI-7: DISMINUIR LAS QUEJAS POR MALA ATENCIÓN DEL RECURSO HUMANO AL DERECHOHABIENTE..... 70

7.8-IHSS-ADCE-OEI-8: DISMINUIR LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LA ENTREGA Y DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SOLICITA EL DERECHOHABIENTE MEDIANTE GESTIONES ADMINISTRATIVAS, DE SALUD, DE PREVISIÓN Y RIESGOS PROFESIONALES. 71

7.9-IHSS-ADCE-OEI-9: IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL..... 72

7.10-IHSS-ADCE-OEI-10: FORTALECER LOS PROCESOS DE SOPORTE RELACIONADOS AL CONTROL OPERATIVO Y DE GESTIÓN..... 73

7.11-IHSS-ADCE-OEI-11: ELABORAR ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD, VIABILIDAD, ACTUARIAL EN RELACIÓN A LA COBERTURA HORIZONTAL Y VERTICAL, QUE RESPALDEN LAS

| | |
|---|-----------|
| MODIFICACIONES EN LOS TECHOS DE COTIZACIÓN Y TASA DE CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL. | 73 |
| 7.12-IHSS-ADCE-OEI-12: FORTALECIMIENTO DE LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE OPERACIÓN DEL IHSS CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA, DE CALIDAD, EFICIENTE Y EFECTIVA AL DERECHOHABIENTE. | 74 |
| 7.13-IHSS-ADCE-OEI-13: IMPLEMENTAR UN SISTEMA ECONÓMICO FINANCIERO ÁGIL, SOSTENIBLE Y PREDICTIVO QUE RESPONDA DE FORMA OPORTUNA A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES | 75 |
| 7.14-IHSS-ADCE-OEI-14: FORTALECER LA NORMATIVA INSTITUCIONAL Y LEGAL CON LA FINALIDAD DE REGULAR LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS QUE MITIGUEN LA EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS OPERATIVOS Y LEGALES..... | 76 |
| 7.15-IHSS-ADCE-OEI-15: GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE PARTICIPANTES Y DEL PROCESO DE RECAUDO DE LAS CONTRIBUCIONES QUE SE DERIVEN DE LOS RÉGIMENES DE LOS SEGUROS DEL SISTEMA | 77 |
| 7.16-IHSS-ASEG-OEI-1: OTORGAR OPORTUNAMENTE LOS BENEFICIOS QUE ESTABLECE LA LEY A LOS DERECHOHABIENTES..... | 77 |
| 7.17-IHSS-ASEG-OEI-2: INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL ASEGURAMIENTO DE DERECHOHABIENTES AL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL, ALCANZANDO UN 50% DE COTIZANTES DIRECTOS EN RELACIÓN A LA POBLACIÓN ECONÓMICA ACTIVA (PEA) ASALARIADA PARA EL 2023 | 78 |
| 7.18-IHSS-ASEG-OEI-3: IMPLEMENTAR UN NUEVO PROCESO DE AFILIACIÓN DE ASEGURADOS Y DE SUJECCIÓN DE EMPRESAS ELIMINANDO EL RIESGO DE FRAUDE | 78 |
| VIII ANEXOS | 79 |
| ANEXO No.1: Plan de trabajo para la “reformulación del plan estratégico institucional” | 80 |
| ANEXO No.2: Matriz del árbol de problemas y árbol de soluciones al problema relacionado a la falta de procesos y procedimientos administrativos simplificados..... | 86 |
| ANEXO No.3: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la falta de sistema integrado para trámites administrativos | 87 |
| ANEXO No.4: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la falta de un mecanismo de comunicación eficiente para la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados)..... | 88 |
| ANEXO No.5: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la carencia de información contable confiable, revelada y oportuna bajo las normativas de las NIIF y NICSP | 89 |
| ANEXO No.6: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la falta de relación entre lo establecido en el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional | 90 |

ANEXO No.7: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la planificación deficiente de las compras institucionales de medicamentos y materiales..... 91

ANEXO No.8: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con el aumento de las quejas por mala atención del recurso humano al derechohabiente..... 92

ANEXO No.9: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con que no se proporciona en tiempo oportuno la totalidad de los requerimientos de las necesidades básicas (servicios y/o productos) que solicita el derechohabiente a través de una gestión administrativa, en salud, previsión, y riesgos profesionales. 93

ANEXO No.10: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con que no se cuenta con un sistema efectivo de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central que permita mejorar la calidad, eficiencia, efectividad y eficacia en las diferentes actividades que se realizan 94

ANEXO No.11: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la débil aplicación de procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión 97

ANEXO No.12: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con que no se están efectuando de forma sistemática y periódica los estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial para la extensión de cobertura horizontal y vertical, y que a su vez respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social para la debida sostenibilidad de la misma. 98

ANEXO No.13: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la faltan de varios procesos de operación del IHSS que se sistematicen y los existen se integren, generando problemas en la atención del derechohabiente100

ANEXO No.14: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado la debilidad en la administración financiera del IHSS por no tener todos los procesos y herramientas de gestión necesarias para la efectiva gestión del efectivo y las inversiones 102

ANEXO No.15: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con el incumplimiento de la normativa Institucional y legal al no haber regulación en los actos administrativos y en la gestión de los recursos incrementando exposición a los riesgos operativos y legales.....104

ANEXO No.16: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con que no se ha desarrollado el registro de participantes y del proceso de recaudo de las contribuciones que se deriven de los Regímenes de los Seguros del Sistema de Protección Social planteado en la LMSPS105

ANEXO No.17: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con no otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes106

ANEXO No.18: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la baja cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 17.8% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA)108

ANEXO No.19: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con existencia de casos de fraude en los procesos de afiliación de personas y en la sujeción de empresas.....110

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LAS
GERENCIAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA,
ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS DEL IHSS
(PERÍODO 2019-2023)

PRESENTACIÓN

La seguridad social tiene como finalidad garantizar a través de la promoción social, la prevención y el manejo de los riesgos que conlleva la vida de las personas, asegurando la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los demás derechos sociales para el logro del bienestar individual y colectivo, contribuyendo en mejorar su calidad de vida y la de su familia.

El objetivo de la administración central del IHSS está orientado a la transparencia, eficiencia y efectividad de los procesos de soporte en la entrega de las prestaciones a los derechohabientes mediante la aplicación de las mejores prácticas de gobernanza corporativa que genera el dinamismo organizacional.

El Plan Estratégico Institucional de la Gerencias Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras (PEI GAF y ASEG 2019-2023) genera los ejes estratégicos que deben direccionar el que hacer de sus dependencias permitiendo establecer una serie de intervenciones programáticas que se deben plasmar en los planes operativos a lo largo de los años 2019-2023 y que persiguen la generación del mayor valor público posible en la entrega de las prestaciones de seguridad social.

Las actividades operativas planteadas bajo las intervenciones programáticas de este plan estratégico permiten dar ese apoyo a los Regímenes del Seguro Social con la debida celeridad para que estos brinden las prestaciones a los derechohabientes con calidad, calidez, dignidad, oportunidad, eficiencia y efectividad.

La Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras tienen el compromiso del fortalecimiento del control interno institucional con una aplicación integral y sistémica por lo que se define como uno de sus principales ejes estratégicos que sustentan la base de las mejores prácticas de gestión.

Dr. Richard Zablah
Director Ejecutivo Interno del
Instituto Hondureño de Seguridad Social

DEFINICIONES

Las definiciones expuestas para este documento son tomadas por documentos normativos de referencia nacional, internacional y en lo referente al proceso del PEI el de Planeación Estratégica Institucional con Enfoque por Resultados de la SCGG:

ARBOL DE PROBLEMAS: Es el principal instrumento del modelo explicativo, denominado así porque se establece una analogía entre los componentes de un problema y la figura de un árbol.

CAUSAS: Son los factores explicativos del problema central y, por lo tanto, sus determinantes fundamentales.

CONSECUENCIAS: Son efectos negativos que se generan por la permanencia del problema central en el tiempo y que impiden a la población objetivo, los grupos de interés y la sociedad en su conjunto mejorar sus condiciones de bienestar.

EFFECTOS: Son los cambios positivos que se espera obtener en la población objetivo, los grupos de interés, el sector o la sociedad en su conjunto como resultado de intervenir sobre el problema central. En otros términos, son los beneficios derivados de transformar en positivo las consecuencias de un problema central.

EFICACIA: Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EJES ESTRATÉGICOS: Determinan en su conjunto la estrategia institucional. Representan las grandes directrices que señalan el “como” la institución va a abordar la solución de un problema central. Constituyen los frentes de ataque de las causas directas y orientan la toma de decisiones sobre el portafolio de intervenciones requerido para alcanzar los objetivos estratégicos.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. La gestión puede incluir el establecimiento de políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

GOBERNANZA: Es la manera en que la autoridad designada hace uso de sus facultades para conseguir los objetivos de la institución, incluso de sus poderes para formular, aplicar e introducir nuevas políticas, normas, sistemas y procesos en la organización, y para captar la participación y el compromiso de las partes interesadas. La buena gobernanza supone que el ejercicio de la autoridad conferida será responsable, transparente, previsible, participativo y dinámico (AISS).

IMPACTO: Es el valor público de mayor envergadura por la amplitud de sus beneficios hacia la sociedad. Este se logra como resultado de la agregación de valor aportado por cada componente del marco estratégico, desde los productos hasta los resultados intermedios y estratégicos.

INTERVENCIONES: Son acciones o iniciativas específicas orientadas a incidir sobre las causas indirectas del problema central.

MARCO ESTRATÉGICO: Es la que está compuesta por los efectos, objetivos estratégicos, ejes estratégicos e intervenciones bajo el modelo prescriptivo.

MODELO EXPLICATIVO: Es un conjunto de hipótesis que postulan relaciones causales de naturaleza diversa entre distintas variables con el propósito de desarrollar una mirada integral sobre la estructura multicausal de la situación y su dinámica de cambio. Para ello, es necesario llevar a cabo un proceso de análisis que permita reconocer y describir variables-problema, así como identificar los vínculos que tienen lugar entre ellas.

MODELO PRESCRIPTIVO: Es un conjunto de premisas que facilitan el proceso de toma de decisiones para formular un marco estratégico sólido y consistente partiendo del modelo explicativo de un problema.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Es el cambio positivo que la institución espera lograr sobre el problema central en el mediano plazo. Son las grandes apuestas estratégicas de la institución en el marco de su misión y visión.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: Es una forma de mediación entre el presente y el futuro, diseñando con anticipación lo que debe hacerse hoy para obtener los cambios deseados

PROBLEMA: Es una situación insatisfactoria que afecta sistemáticamente, en forma directa o indirecta, a la población, instituciones o grupos de interés. La situación insatisfactoria no se refiere a la ausencia de una solución, sino a los factores negativos que caracterizan el estado existente.

PROBLEMA CENTRAL: Es el núcleo de la situación problema y, a su vez, una causa explicativa de los efectos negativos que se generan en la población objetivo, los grupos de interés y el entorno institucional. Se formula como un estado negativo que afecta a una población, instituciones o grupos de interés, y no como la falta de una solución, por el postulado de “falso problema” explicado anteriormente.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto; es decir, una serie de actividades desarrolladas con una secuencia lógica y predeterminada, que se vincula entre sí para transformar insumos en productos (bienes y servicios) valiosos para el beneficiario, usuario o cliente.

PROCESO MISIONALES, OPERATIVOS O SUSTANTIVO: Aquellos que se encuentran orientados al cumplimiento de los objetivos fundamentales de la organización; es decir, son aquellos que están ligados de forma directa con la realización del producto o servicio. Deben contar con una visión completa del cliente/usuario, reconociendo sus necesidades, expectativas hasta la realización del análisis de satisfacción.

PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: Son aquellos que están vinculados al seguimiento, medición, análisis y evaluación de la gestión organizacional generando informes con recomendaciones para la dirección para el logro de la mejora continua en la entrega de los productos o servicios con el mayor valor posible a los clientes/usuarios.

- a. Seguimiento, es un proceso continuo por el que las partes interesadas obtienen regularmente una retroalimentación sobre los avances que se han hecho para alcanzar las metas y objetivo

- b. Evaluación es una valoración rigurosa e independiente de actividades finalizadas o en curso para determinar en qué medida se están logrando los objetivos estipulados y contribuyendo a la toma de decisiones.

PRODUCTO: (producción institucional), son los generadores primarios del valor público obtenidos con las intervenciones, pero no son valor público en sí mismo. Este solo se materializa cuando los productos generan los cambios esperados en los problemas, favoreciendo el desarrollo de un sector, a los grupos de interés, a la población objetivo o a la sociedad en su conjunto.

RESULTADO ESTRATÉGICO: Es la medida del valor público generado por los objetivos estratégicos. Mide directamente el cambio positivo que la institución espera lograr al intervenir sobre el problema central.

RESULTADO INTERMEDIO: Es la medida del valor público generado por los ejes estratégicos. Mide el cambio positivo que la institución espera lograr al intervenir sobre las causas directas explicativas del problema central.

SEGURIDAD SOCIAL: Es el objetivo del Estado de Honduras, al servicio de la justicia social, que tiene como finalidad garantizar a través de la promoción social, la prevención y el manejo de los riesgos que conlleva la vida de las personas, asegurando la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los demás derechos sociales necesarios para el logro del bienestar individual y colectivo.

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL: Conjunto de Instituciones, planes y programas que constituyen las Políticas Públicas del Estado, tendentes a cubrir los principales riesgos y necesidades básicas asociadas al curso de la vida, garantizando la seguridad socioeconómica de todos los habitantes.

VALOR PÚBLICO: Es el cambio positivo (beneficios) que se espera obtener al intervenir estratégicamente sobre los problemas relevantes para el desarrollo, sean estos de naturaleza económica, social, ambiental, institucional o de cualquier otra índole, que afecten a un grupo poblacional, a un sector o a la sociedad en su conjunto.

VULNERABILIDAD: Situación debidamente calificada, en que se encuentran las personas expuestas a los principales riesgos socioeconómicos asociados al curso de la vida, tales como muerte, invalidez, vejez, desempleo, enfermedades, accidentes, entre otros; y que generan, orfandad, viudez, incapacidad, ancianidad, factores de discapacidad física o mental y otros similares generadores de pobreza.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

| | |
|----------|--|
| AdeSS: | Administradora de servicios de salud |
| AISS: | Asociación Internacional de Seguridad Social |
| CES: | Consejo económico y social |
| CNBS: | Comisión Nacional de Banca y Seguros |
| COCOIN: | Comité de control interno institucional |
| EE: | Eje estratégico |
| FODA: | Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas |
| GAF: | Gerencia Administrativa y Financiera |
| GRD's: | Grupos relacionados de diagnósticos |
| UPA: | Unidad ponderada de atención |
| GTIC: | Gerencia de tecnología, información y comunicaciones |
| HET: | Hospital de especialidades de Tegucigalpa |
| HRN: | Hospital Regional del Norte |
| IHSS: | Instituto Hondureño de Seguridad Social |
| IP: | Intervención programada |
| LMSPS: | Ley marco del sistema de protección social |
| MAE: | Máxima autoridad ejecutora |
| NICSP: | Normas internacionales de contabilidad del sector público |
| NIIF: | Normas internacionales de información financiera |
| ODS: | Objetivos de desarrollo sostenible |
| OEI: | Objetivo estratégico institucional |
| OYM: | Departamento de organización y métodos |
| ONADICI: | Oficina Nacional del Desarrollo Integral del Control Interno |
| PACC: | Plan anual de compras y contrataciones |
| PEA: | Población económicamente activa |
| PEI: | Plan estratégico institucional |
| POA: | Plan operativo anual |

| | |
|---------|--|
| RISS: | Red integrada de servicios de salud |
| RSAS: | Régimen del Seguro de Atención de la Salud |
| RSPS: | Régimen del Seguro de Previsión Social |
| RSRP: | Régimen del Seguro de Riesgos Profesionales |
| SAP: | Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos |
| SCGG: | Secretaría de Coordinación General de Gobierno |
| SGP: | Subgerencia de presupuesto |
| SURR: | Sistema único de registro y recaudo |
| TAECII: | Taller de autoevaluación del control interno institucional |
| TIC: | Tecnología, información y comunicaciones |
| TSC: | Tribunal Superior de Cuentas |
| AUI: | Unidad de auditoría interna |
| UGI: | Unidad de gestión de inversiones |
| UGR: | Unidad de gestión de riesgos |
| UNYS: | Unidad de normas y seguimiento |
| UPEG: | Unidad de planificación y evaluación de la gestión |
| UPPPS: | Unidad Presidencial del Proyecto de Protección Social |

I. INTRODUCCIÓN

Este documento expone el Plan Estratégico del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), promovido por la Máxima Autoridad Ejecutora (MAE), y es el resultado de la aplicación de la “Metodología para la Planificación Estratégica Institucional con Enfoque de Resultados” propuesto por la Secretaría de Coordinación General de Gobierno. El proceso de formulación toma como parte de la metodología la referencia normativa internacional y nacional entre las que están: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Constitución de la República de Honduras, Ley Marco del Sistema de Protección Social, Visión de País y Plan de Nación, Plan Estratégico de Gobierno 2018-2022, Plan Nacional de Salud, Política Nacional de Calidad en Salud, Marco Rector de la Auditoría Interna del Sector Público, Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos, Reglamento de inversiones de los fondos públicos de pensiones por parte de los institutos públicos de previsión social, reglamento de gobierno corporativo para las instituciones supervisadas, entre otros.

Para la formulación del PEI-IHSS 2019-2023 se elaboraron mesas de trabajo por Régimen y por la Administración Central generándose cuatro planes estratégicos: 1) Plan estratégico Institucional del Régimen del Seguro de Atención de la Salud (PEI-RSAS); 2) Plan estratégico Institucional del Régimen del Seguro de Previsión Social (PEI-RSPS); 3) Plan estratégico Institucional del Régimen del Seguro de Riesgos Profesionales (PEI-RSRP); y, 4) Plan estratégico Institucional de la Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Asesoras.

Los equipos multidisciplinarios de las mesas de trabajo para formulación del PEI de la Administración central y la gestión aseguradora hicieron un análisis integral del comportamiento de las prestaciones que otorga el Instituto, los indicadores trazadores, y la tendencia en los flujos de efectivo, las que enriquecieron la comprensión de los problemas que tienen los Regímenes y la administración central del IHSS.

Los problemas que se identificaron por parte de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Financiera y Unidades Asesoras son: 1) Falta de procesos y procedimientos administrativos simplificados; 2) Falta de sistema integrado para trámites administrativos; 3) Falta de un mecanismo de comunicación eficiente para la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados); 4) Carencia de información confiable revelada a nuestra población asegurada contando con las normativas de las NIIF y NICSP en cuanto a la seguridad social; 5) Deficiencias en la implementación del Sistema contable SAP; 6) Carencia de un programa electrónico de búsqueda de documentos en el archivo contable, como a su vez falta de espacio del archivo físico de documentos contables; 7) Falta de relación entre lo establecido en el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional; 8) Planificación deficiente de las compras institucionales de medicamentos y materiales; 9) Aumento de las quejas por mala atención del recurso humano al derechohabiente; 10) No se proporciona en tiempo oportuno la totalidad de los requerimientos de las necesidades básicas (servicios y/o productos) que solicita el derechohabiente a través de una gestión administrativa, en salud,

previsión, y riesgos profesionales; 11) No se cuenta con un sistema efectivo de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central que permita mejorar la calidad, eficiencia, efectividad y eficacia en las diferentes actividades que se realizan; 12) Débil aplicación de procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión; 13) No se están efectuando de forma sistemática y periódica los estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial para la extensión de cobertura horizontal y vertical, y que a su vez respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social para la debida sostenibilidad de la misma; 14) Faltan varios procesos de operación del IHSS que se sistematicen y los existentes se integren, generando problemas en la atención del derechohabiente; 15) Debilidad en la administración financiera del IHSS por no tener todos los procesos y herramientas de gestión necesarias para la efectiva gestión del efectivo y las inversiones; y, 16) Incumplimiento de la normativa Institucional y legal al no haber regulación en los actos administrativos y en la gestión de los recursos incrementando exposición a los riesgos operativos y legales. Por otra parte, la gestión aseguradora identifica los siguientes tres problemas centrales: 1) No otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes; 2) Baja cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 17.8% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA); y, 3) Existen casos de fraude en los procesos de afiliación de personas y en la sujeción de empresas.

El enfoque por proceso adoptado y adaptado por el Instituto Hondureño de Seguridad Social (mapa de procesos, matrices de macro procesos, procesos y subprocesos, aprobados en Resolución CI-IHSS-UPEG No.712/11-09-2018) lo que ha permitido enriquecer los ejes estratégicos y las intervenciones programáticas con la finalidad de dar respuesta positiva gradualmente a los derechohabientes, empresarios, órganos reguladores y sociedad civil en general.

El Plan Estratégico Institucional para el período 2016-2020 establece 8 objetivos macros los cuales cuentan con la vigencia para el PEI 2019-2023, con el agregado que la metodología plantea el abordaje de problemas centrales que afectan al derechohabiente permitiendo así establecer **objetivos estratégicos** para solventar esa problemática y generar el **mayor valor público a los asegurados del IHSS**. El PEI de la Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras tiene la visión de apoyar a los Regímenes en aquellos procesos de soporte, seguimiento y evaluación donde interactúen, los que a su vez se desarrollarán gradualmente en los Planes Operativos Anuales 2019 al 2023.

El PEI de la Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras (PEI-GAF Y ASEG 2019-2023) define 18 objetivos estratégicos (15 de la GAF y 3 Aseguradora), 40 ejes estratégicos (34 de la GAF y 6 de la Aseguradora) y 119 intervenciones programáticas (104 de la GAF y 15 de la Aseguradora) las que se desplegarán en los respectivos POA's de las dependencias de la administración central en los cinco años.

El Plan Estratégico Institucional del Régimen de la Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras (PEI-GAF Y ASEG 2019-2023) se someterá a una revisión anual, producto de las evaluaciones que se generen, con el objetivo de dar la dinámica y

flexibilidad al Instituto Hondureño de Seguridad Social para reducir las brechas de la situación actual y la deseada.

II. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS (PEI-IHSS-GAF Y ASEG 2019-2023)

El proceso metodológico seguido para la planificación estratégica institucional es adoptada del documento “Planeación Estratégica Institucional con enfoque de resultados” proporcionado por la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, donde se presenta el siguiente esquema:



El documento al que se hace referencia para la metodología del plan estratégico institucional (PEI) establece explícitamente lo siguiente:

“El proceso metodológico se soporta principalmente en la evidencia documental, aprovechando los documentos normativos (normativa legal, políticas y regulaciones) como los documentos técnicos (investigaciones, estudios, análisis estadísticos e informes) y el conocimiento del recurso humano de la institución, cuyo involucramiento directo con los problemas del desarrollo y el acompañamiento a las acciones emprendidas es altamente valioso en la discusión y reflexión. En otros términos, el proceso metodológico aprovecha al máximo el acervo de conocimiento institucional como base para una reflexión amplia y profunda de los problemas y la búsqueda de soluciones óptimas.

Posteriormente, el proceso metodológico utiliza la evidencia documental para determinar las relaciones de causalidad y construir los árboles de problema, ordenando la información de una manera lógica y comprensible para todos. Este proceso se basa en el denominado modelo explicativo de problemas ya descrito anteriormente.

Desde el punto de vista metodológico el árbol muestra en forma condensada una situación problema, pero detallar su explicación supone retomar la evidencia documental a nivel de datos, estadísticas, hechos, casos, etc, para sustentar las relaciones de causalidad (hipótesis) identificadas y su coherencia interna.

Una vez el árbol de problemas se encuentra suficientemente depurado, el proceso metodológico continúa con la definición, vis a vis, del marco estratégico y la cadena de

valor público mediante la aplicación del instrumento árbol de solución. En ese momento del proceso, la evidencia documental también juega un papel importante para dar soporte a la identificación de cada uno de los componentes del marco estratégico, y definir los indicadores de resultado, la línea de base y las metas correspondientes.

En síntesis, el proceso metodológico de la Planificación Estratégica Institucional busca sacar el máximo provecho del acervo de conocimiento documental y no documental y hacer más comprensible los problemas mediante un modelo explicativo de relaciones causa-efecto a partir del cual se deriva de manera coherente el marco estratégico". (SCGG, 2018: 53-54)

Para desarrollar esta metodología el IHSS ha establecido el proceso "031010101-Formulación o reformulación del plan estratégico institucional plurianual" contiene los siguientes pasos:

1. Emitir instrucción para formulación o reformulación del PEI
2. Definir metodología para formulación del PEI (adopción de la metodología "planificación estratégica institucional con enfoque de resultados)
3. Aprobación de metodología para formulación del PEI (Mediante Resolución CI-IHSS-UPEG No.645/27-08-2018)
4. Exponer metodología para formulación PEI a MAE Gerencia Administrativa Financiera y la Subgerencia de Afiliación (Gestión Aseguradora)
5. Conformar mesa de trabajo formulación propuesta del Plan Estratégico Institucional de la Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras (PEI-GAF Y ASEG 2019-2023)
6. Formular propuesta PEI Plan Estratégico Institucional de la Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras
 - a. Reuniones de las mesas de trabajo para obtener:
 - i. Árbol de problemas (problema central, causas directas, causas indirectas, consecuencias)
 - ii. Árbol de soluciones (objetivo estratégico, ejes estratégicos, intervenciones, intervenciones específicas)
 - iii. Cadena de valor (productos, resultado final, impacto)
7. Consolidar y ajustar los PEI's propuestos por las Gerencias
8. Presentar propuesta de PEI a MAE para retroalimentación
9. Ajustar PEI con observaciones de la MAE
10. Presentar propuesta PEI a Gobierno Corporativo para retroalimentación
11. Ajustar PEI con observaciones del Comité de Gobierno Corporativo
12. Aprobación del PEI mediante Resolución
13. Socialización PEI a las Gerencias
14. Socialización PEI a las dependencias de la administración central

El plan de trabajo establecido para la reformulación del plan estratégico institucional se muestra en el Anexo No.1.

III. CONTEXTO GENERAL

Las diferentes referencias y lineamientos normativos internacionales y nacionales que guían el Plan Estratégico Institucional de la Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras son los que se exponen a continuación:

3.1- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

La declaración Universal de los Derechos Humanos, en el Artículo 22, declara que “Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, a obtener mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.”

22

3.2- OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los objetivos de desarrollo sostenible rigen los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030, los que en septiembre de 2015, más de 150 jefes de Estado y de Gobierno se reunieron en la histórica Cumbre del Desarrollo Sostenible en la que aprobaron la Agenda 2030. Esta Agenda contiene 17 objetivos de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016 hasta el año 2030.

El IHSS tiene el compromiso implícito en sus actividades en los siguientes:

Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

“...Para lograr este Objetivo de acabar con la pobreza, el crecimiento económico debe ser inclusivo, con el fin de crear empleos sostenibles y de promover la igualdad. Los sistemas de protección social deben aplicarse para mitigar los riesgos de los países propensos a sufrir desastres y brindar apoyo para enfrentarse a las dificultades económicas.

Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

“...es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal”.

3.3- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS

Constitución de la República en su Artículo 142 detalla que “Toda persona tiene derecho a la seguridad de sus medios económicos de subsistencia en caso de incapacidad para trabajar u obtener trabajo retribuido...El Estado creará Instituciones de Asistencia y Previsión Social que funcionarán unificadas en un sistema unitario estatal con la aportación de todos los interesados y el mismo Estado”.

3.4- LEY MARCO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

El Decreto 56/2015 establece el marco legal de las políticas públicas en materia de protección social, en el contexto de los convenios, principios y mejores prácticas nacionales e internacionales que rigen la materia; a fin de permitir a los habitantes, alcanzar de forma progresiva y sostenible financieramente, una cobertura digna, a través de la promoción social, prevención y el manejo de los riesgos que conlleva la vida de las personas, asegurando la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los demás derechos sociales necesarios para el logro del bienestar individual y colectivo.

En este sentido bajo lo que establece el artículo 5- “MODELO MULTIPILAR.- El Sistema de Protección Social otorga cobertura frente a las contingencias derivadas de los principales riesgos asociados al curso de la vida de las personas, a través de un modelo de estructura multipilar que provee acceso a planes y programas generadores de prestaciones y servicios que garanticen la protección. El Sistema está integrado por los regímenes siguientes: 1) Régimen del Piso de Protección Social; 2) Régimen del Seguro de Previsión Social; 3) Régimen del Seguro de Atención de la Salud; 4) Régimen del Seguro de Riesgos Profesionales; y, 5) Régimen del Seguro de Cobertura Laboral”. Por lo anterior la administración central debe reorientarse a dar respuesta a los pilares descritos.

Los procesos administrativos en la gestión aseguradora debe enfocarse a dar respuesta a lo establecido en los siguientes: “ARTÍCULO 6.- PERSONAS PROTEGIDAS Y OBLIGADAS.- Son sujetos de cobertura dentro del Sistema de Protección Social, los hondureños(as) y extranjeros(as) elegibles, que cumplan las condiciones establecidas en la normativa aplicable para acceder a las prestaciones y servicios, quienes tienen acceso a la cobertura de sus necesidades, en las diferentes etapas del curso de la vida y, conforme a los acuerdos y convenios de reciprocidad internacional que Honduras suscriba en esta materia. Están obligados a contribuir a todos los Regímenes establecidos en el Artículo anterior, exceptuando al Régimen del Piso de Protección Social, con sus aportaciones patronales y cotizaciones individuales, según corresponda a lo establecido en la Ley del Seguro Social, sus Reglamentos y demás normativas aplicables: Los empleadores(as) y sus trabajadores(as) que devenguen un salario en dinero o en especie o de ambos géneros y que presten sus servicios a una persona natural o jurídica, independientemente del tipo de relación laboral o de servicio que los vincule y de la forma de remuneración; así como la persona jurídica independientemente de la naturaleza económica del empleador(a), empresa o institución pública, privada o mixta que utilice sus servicios. A las aportaciones de patronos y trabajadores(as) se suman las que realice el Estado como patrono, así como las aportaciones solidarias que éste realice al Sistema de Protección Social, en su condición de Estado, para subsidiar grupos de trabajadores(as) en situación de vulnerabilidad socioeconómica. Los trabajadores(as) que ejerzan una labor remunerada por su propia cuenta y que no requieran la asistencia económica del Estado, están obligados a cotizar al Sistema de Seguridad Social en las condiciones que se establezcan en la Ley del Seguro Social y los reglamentos que para tal fin se aprueben. Los(as) trabajadores(as)

están obligados(as) a suministrar a los empleadores(as) y al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), los datos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente Ley, Ley del Seguro Social y demás normativa legal aplicable”. Los artículos 14, 18 y 26 establece el aseguramiento de los Regímenes por lo que se debe generar los procesos y procedimientos que faciliten la adecuada aplicación de los mismo, aunado con lo planteado en el artículo 41 “REGISTRO Y SISTEMA ÚNICO DE RECAUDO.- Con base en las especificaciones técnicas que defina el Consejo Nacional de Coordinación y Articulación de Políticas Sociales (CONCAPS), el Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS) conjuntamente con el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), deben realizar las gestiones que permitan implementar el Registro de Participantes del Sistema de Protección Social. Dicho Registro, debe ser la base y dar origen al Sistema Unificado de Recaudo de los (las) contribuyentes en materia de Protección Social, siempre y cuando la certificación de la base sea constatada o verificada en el Registro Nacional de las Personas (RNP). El Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) y el Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS) deben establecer conjuntamente, las condiciones y requisitos a cumplir por las entidades que conforman la Institucionalidad del Sistema de Protección Social, a fin de que suministre la información que manejan en sus registros, para garantizar que el Registro de Participantes del Sistema de Protección Social cuente con información completa, adecuada, confiable y oportuna y se convierta en una herramienta para el control y cumplimiento de las obligaciones que por Ley corresponden en materia de protección social y para la lucha contra la evasión, la elución de aportes, la multifiliación y demás medidas preventivas que el registro establezca”.

Los artículos 7,8, 9, 10 y 11 regulan el alcance, funcionamiento y financiamiento del régimen del piso de protección social, el que una vez desarrollada la nueva Ley del Seguro Social y su Reglamento de aplicación genera la base sobre la cual la administración del IHSS construya los elementos normativos para su efectiva ejecución.

3.5- VISIÓN DE PAÍS Y PLAN DE NACIÓN Y PLAN DE GOBIERNO

El Plan Estratégico del Instituto Hondureño de Seguridad Social está en la obligación de adecuar sus sistemas de trabajo, programas, proyectos y disponer de una formulación estratégica incluyente y participativa conforme lo establecido en el Plan Visión País y Plan de Nación, Plan Nacional de Salud, Modelo Nacional de Salud, para lo cual el IHSS dentro de su marco de acción participa, vincula y parte para la formulación de su PEI y contribuye con los siguientes objetivos de la Visión de País y Plan de Nación.

Objetivos 1: Una Honduras sin pobreza, educada y sana, con sistemas consolidados de previsión social.

Meta 4: Alcanzar 95% de cobertura de salud en todos los niveles del sistema

Meta 5: Universalizar el régimen de jubilación y pensión para el 90% de los asalariados de Honduras.

Objetivo 4: Un Estado moderno, transparente, responsable, eficiente y competitivo.

Meta 1: Mejorar la posición de Honduras en el índice de Competitividad Global a la posición 50.

3.6- PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO (PEG 2018-2022) “HONDURAS AVANZA CON PASO FIRME”

“Honduras avanza con paso firme” en el capítulo VII “Gobernabilidad, democracia y desarrollo”: “Diagnóstico, numeral 1.1 Institucionalidad Pública” muestra los “principales aspectos que evitan que el país cuente con una institucionalidad fuerte y eficaz en la entrega de servicios a la ciudadanía: ...a) desarticulación institucional; b) debilidades en materia de recursos humanos; c) falta de procedimientos estandarizados, y d) escaso desarrollo del gobierno digital o electrónico. A lo anterior se plantea en la “Estrategia Sectorial, numeral 2.1 Desarrollo y fortalecimiento del Estado, inciso c, medidas y acciones estratégicas: C.6: Implementar la Política de Simplificación Administrativa en lo relativo a sus principales pilares: Gestión por Procesos; Recursos Humanos; Normatividad; Gobierno Electrónico; y Desarrollo Organizacional”. Por lo anterior, se da una directriz estratégica a las Instituciones para desarrollar la gestión por procesos la cual el IHSS la adopta dentro de su matriz de soluciones.

25

3.7- PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO (PEG 2014-2018) “PLAN DE TODOS PARA UNA VIDA MEJOR”

“El plan de todos para una vida mejor” expone estrategias globales como lo es “implementar el sistema de gestión pública para lograr resultados” tomando como base la “Ley para optimizar la administración pública, mejorando los servicios a la ciudadanía y fortalecimiento de la transparencia en el Gobierno” por lo que se toma como referencia el enfoque sistémico estructura, proceso, producto y resultado donde la matriz de problemas y soluciones tiene un componente fuerte de procesos y procedimientos.

3.8- PLAN NACIONAL DE SALUD

Los servicios deberán organizarse en redes de establecimientos de diferente complejidad a fin de garantizar la prestación de servicios de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación y la continuidad y solución de la problemática de salud de la población. Este componente se hará operativa a través de las siguientes líneas de acción:

Conformar las Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS)

Armonizar los proveedores de servicios de salud, tanto públicos como privados que ofertan bienes y servicios, con un conjunto garantizado de prestaciones de servicios de salud y con los conjuntos garantizados para grupos especiales a una población y un territorio definido, sujetos a una instancia común que deberán estar dispuestos a rendir cuentas por sus resultados clínicos y económicos y por el estado de salud a la población que sirven.

Impulsar la Atención Primaria de Salud Renovada (APSR)

-Estimular las acciones de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad sustentadas en métodos y tecnologías prácticas, científicamente fundadas y socialmente aceptables, al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad en todas y cada una de las etapas de su desarrollo, mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar.

Conformación de los Equipos de Atención Primaria en Salud (EAPS) que provean atención en los municipios priorizados y en zonas marginales de las ciudades más pobladas del país. El EAPS, es el conjunto básico y multidisciplinario de profesionales y técnicos de la salud del primer nivel de atención, responsable cercano del cuidado de la salud de un número determinado de personas y familias asignadas y ubicadas en un territorio delimitado en sus ambientes de desarrollo (hogar, comunidad, escuela, trabajo); sin tener en cuenta ningún factor que resulte discriminatorio (género, étnico, cultural, etc.).

3.9- POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD

La **Política Nacional de Calidad en Salud** establece en su “capítulo III estrategias para la implementación del Sistema Nacional de Calidad en Salud” donde la “3. Enfoque de sistemas y procesos, establece 3.1 Requiere analizar y tomar en cuenta los insumos, procedimientos y resultados involucrados en el SNCS, ya que cualquier alteración en los mismos afectará positiva o negativamente la calidad deseada; y, 3.2 Implica, entonces, que los actores del SNCS, deben basarse en el análisis sistemático de los insumos, procedimientos y resultados de acuerdo a la normativa establecida.” El enfoque para el abordaje de la calidad en el sistema de salud tiene una base sistémica tal como se plantea en el mapa de proceso enunciado en la Norma ISO9001:2015.

3.10- PLAN ESTRATÉGICO 2018-2022 DEL CONSEJO DE INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA (CISSCAD)

El CISSCAD tiene como misión “Proveer apoyo y coordinación interinstitucional política y técnica, para la universalización y desarrollo de la seguridad social en la región Centroamericana y la República Dominicana, apoyándose a su vez en el personal directivo y técnico de las Instituciones de Seguridad Social miembros o de los organismos internacionales

aliado, cumpliendo siempre los principios de universalidad, solidaridad, cooperación, sostenibilidad, transparencia en cada una de sus actuaciones y en completo apego al proceso de integración regional”.

Bajo este enunciado se establecen 4 ejes estratégicos y 7 desafíos:

Ejes estratégicos:

1. Gobernanza de la seguridad social
2. Estrategias de cobertura y accesibilidad para grupos poblacionales vulnerables
3. Estrategia de financiamiento en salud y pensiones
4. Prestación de servicios de salud

Desafíos estratégicos:

1. Contribuir desde las instituciones de seguridad social a la gobernabilidad y la proactiva gestión de la intersectorialidad.
2. Ampliar la cobertura de aseguramiento a grupos de población en condición de vulnerabilidad.
3. Promover la equidad y sostenibilidad en los esquemas de contribución a la seguridad social.
4. Generar mayor obligatoriedad y eficiencia en el proceso de recaudación.
5. Diversificación de las fuentes de financiamiento para ampliación de cobertura.
6. Adecuación del modelo de prestación de servicios en salud a los cambios demográficos, en especial el envejecimiento de la población y el perfil epidemiológico; regido por la Estrategia de Atención Primaria de Salud.
7. Mejorar la gestión en la prestación de los servicios en salud.

3.11- METAS DEL DECENIO EN SEGURIDAD SOCIAL PARA CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA (CISSCAD)

El Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana (CISSCAD), es un organismo técnico, ejecutivo y especializado, creado a partir de la XII Cumbre de Presidentes de la Región (Ciudad de Panamá en diciembre de 1992), adscrito al Sistema de Integración Centroamericana (SICA), y que se encuentra integrado por las instituciones de Seguridad Social de la subregión, compuesto por Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana.

Tiene como fin lograr un efectivo apoyo y coordinación entre las instituciones de Seguridad Social de los países centroamericanos y República Dominicana, por medio de la comunicación, intercambio y aprovechamiento de las experiencias mutuas en el desempeño de sus funciones, así como desarrollar sus propias actividades establecidas en el Estatuto del Consejo.

Los ejes temáticos, desafíos y metas planteadas en las metas del decenio por CISSCAD en los ejes temáticos 1, 2 y 3 son referentes para la administración central, los que se exponen a continuación:

Eje Temático 1: Gobernanza de la Seguridad Social

Desafío 1: Contribuir desde las instituciones de seguridad social a la gobernabilidad y la proactiva gestión de la intersectorialidad.

Objetivo 1: Alinear la planificación estratégica de las instituciones de seguridad social a los planes nacionales e iniciativas de transformación en favor de la protección social, la Salud Universal, y la promoción del empleo digno.

Meta 1: Todas las instituciones de seguridad social miembros de CISSCAD participan activamente en la definición de los planes nacionales e iniciativas de transformación en favor de la protección social, la Salud Universal, y la promoción del empleo digno.

Objetivo 2: Fortalecer mecanismos de articulación entre las instituciones de seguridad social y otras instituciones extra sectoriales y aquellas que son parte de los sectores social, salud y trabajo, armonizando sus funciones y promoviendo sinergias para el alcance de los objetivos nacionales.

Meta 2: Al 2020 los países miembros de CISSCAD cuentan con mecanismos de articulación de las instituciones de seguridad social con instituciones extra sectoriales y de los sectores social, salud y trabajo.

Desafío 2: Ampliar la cobertura de aseguramiento a grupos de población en condición de vulnerabilidad.

Objetivo 5: Generar modalidades de aseguramiento para incrementar la cobertura contributiva de los principales grupos de población cuya condición de vulnerabilidad sea una barrera para la salud y la protección social.

Meta 6: Elaborar el diagnóstico por país para identificar los grupos vulnerables

Meta 7: Diseño de mecanismos alternativos de aseguramiento para las poblaciones identificadas (dispositivos, normas, instrumentos, otros) diseñados al 2024.

Meta 8: Elaborar un informe regional sobre nuevas modalidades de aseguramiento para grupos vulnerables y de escasa cobertura.

Desafío 3: Promover la equidad y sostenibilidad en los esquemas de contribución a la seguridad social.

Objetivo 6: Garantizar la correspondencia bajo principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad, entre el perfil de beneficios y las contribuciones a la seguridad social.

Meta 9: Efectuar al menos bianualmente, valuaciones actuariales de los programas sustantivos de los regímenes de seguridad social.

Meta 10: Efectuar al menos cada cinco años, una valuación actuarial externa, de los programas sustantivos de los regímenes de seguridad social.

Objetivo 7: Actualizar, especializar y promover la colaboración entre los servicios actuariales de las instituciones de Seguridad Social que conforman el CISSCAD

Meta 11: Que al año 2020 se haya conformado una red actuarial a nivel regional para el desarrollo de capacidades institucionales en esa materia.

3.12- MARCO RECTOR DE LA AUDITORIA INTERNA DEL SECTOR PÚBLICO

En el **Marco Rector de la Auditoría Interna del Sector Público** (Acuerdo Administrativo TSC N° 003/2009) refiere que “las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna señala tiene uno de sus propósitos: ... el fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización” por lo que hace necesario estructurar los macro procesos, procesos y subprocesos para poder desarrollar esta actividad.

29

3.13- MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

El **Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos** (Acuerdo Administrativo TSC No. 001/2009) plantea los preceptos de control interno institucional: planeación, eficacia, economía, eficiencia, confiabilidad y priorización las cuales están ligados a la aplicación de procesos integrados para su logro. También se plantean las Normas Generales del Control Interno Institucional

3.14- CIRCULAR CNBS No.021/2017 SOBRE REGLAMENTO DE INVERSIONES DE LOS FONDOS PÚBLICOS DE PENSIONES POR PARTE DE LOS INSTITUTOS PÚBLICOS DE PREVISIÓN SOCIAL

ARTÍCULO 1.- OBJETO. Este Reglamento tiene como objeto establecer los criterios y normas que se aplicarán a las inversiones que con recursos de los fondos, realicen los Institutos Públicos de Previsión Social, las que deberán cumplir en la gestión de las inversiones en valores y otros instrumentos financieros, bajo principios de prudencia, seguridad, rendimiento, liquidez y diversificación del riesgo, en observancia de lo dispuesto en los Artículos 6 y 13 numeral 23) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Corresponde a la Comisión a través de sus Órganos técnicos especializados, vigilar que los Institutos Públicos de Previsión Social apliquen correctamente el presente reglamento, velando porque las inversiones que estos realicen sean bajo condiciones de seguridad, rendimiento, liquidez y diversificación del riesgo, dando preferencia, en igualdad de condiciones, a aquéllas que deriven en mayor beneficio a los aportantes o afiliados y asegurarse que en ningún caso tales inversiones se realicen para satisfacer necesidades de fondos del Gobierno o del Estado en detrimento de los intereses de los afiliados o los participantes del sistema. ARTÍCULO 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las

disposiciones contenidas en este Reglamento son aplicables a los Institutos Públicos de Previsión Social en la administración de los Fondos de Pensiones, constituidos con los aportes monetarios provenientes de cotizaciones de los afiliados y las aportaciones patronales, así como los rendimientos netos que generen periódicamente los Fondos, principalmente por sus inversiones en valores e instrumentos financieros. Del mismo modo, el presente Reglamento es aplicable a los Proveedores de Servicio de Previsión Social Público, así definidos en la Ley de Reconocimiento de Cotizaciones Individuales y Aportaciones Patronales entre Institutos Públicos de Previsión Social, Decreto No. 92-2014 del 17 de febrero de 2015.

3.15- CIRCULAR CNBS No.030/2016 SOBRE REGLAMENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

Esta normativa tiene el alcance de aplicación a las Instituciones del Sistema Financiero y deberá ser implementado en el Gobierno Corporativo de dichas instituciones. Asimismo, será aplicable a las demás instituciones supervisadas en lo conducente, exceptuando aquellas cuya legislación o normativa especial, establezca de forma particular disposiciones sobre el funcionamiento de su gobierno corporativo.

IV. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

4.1- RESEÑA HISTÓRICA

La historia señala que el 19 de diciembre de 1957, la Asamblea Nacional Constituyente estableció las bases que dieron paso al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), al promulgar el Decreto No. 21 que estipula la obligación del Estado de garantizar a los trabajadores del país los medios de subsistencia como derecho real y delegar la responsabilidad de administrar los servicios correspondientes.

El 3 de julio de 1959 en base a la necesidad de un ente protector de la seguridad social de los trabajadores hondureños, nace el Instituto Hondureño de Seguridad Social, mediante el Decreto Ejecutivo 159, surgiendo como una entidad autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio público, propio, distinto e independiente de la hacienda nacional.

Desde la creación del IHSS se le asignó la responsabilidad de "orientar, dirigir, prestar y administrar los servicios de seguridad social a la población trabajadora de Honduras", basándose para ello en el artículo 142, contenido en el Capítulo VI de la Constitución de la República.

Adicionalmente, los artículos 143 de la misma Carta Magna, señalan que "El Estado, los patronos y los trabajadores estarán obligados a contribuir al financiamiento, mejoramiento y expansión del seguro social..."

La Seguridad Social nace como consecuencia de la Huelga Bananera de la Costa Norte en julio de 1954. En el pliego original de 10 puntos el Comité de Huelga hace énfasis en la parte económica exigiendo además un código de trabajo y libertad de sindicalización.

Dos meses después (21 agosto), la lista de condiciones sube a 30 puntos, dentro de los cuales sobresale la creación de los Ministerios de Salud y de Trabajo, mejorar las condiciones de salud y de educación en los enclaves bananeros de la United y la Standard Fruit Company, además el establecimiento de la Seguridad Social que acababa de aprobarse en Guatemala durante el gobierno de Jacobo de Arbenz. El Presidente de Honduras en esa época el Dr. Juan Manuel Gálvez negoció el citado pliego de condiciones y ya para 1955 hay una dirección de trabajo para resolver conflictos laborales; y en 1956 el Presidente Julio Lozano crea el Ministerio de Salud, cuyo primer Ministro fue el Doctor Manuel Cáceres Vigil, y el Ministerio del Trabajo cuyo primer Ministro cuyo primer titular fue el Profesor Mariano P. Guevara que dura sólo un año, siendo sustituido en 1958 por el Dr. Rogelio Martínez Agustinuz.

En 1959 durante el gobierno del Dr. Ramón Villeda Morales se aprueba el Código de Trabajo y el 22 de mayo del mismo año se aprueba la Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social en el Congreso, presidido por el Dr. Modesto Rodas Alvarado, nombrándose como primer director al mencionado Dr. Rogelio Martínez Agustinuz, hombre de probada honradez e inteligencia; como subdirector fue nombrado el Dr. Alfredo Midence, famoso radiólogo; y como Director Medico el Dr. Gaspar Vallecillo, renombrado clínico y profesor de la escuela de Medicina. El 3 de julio de 1959 se publica oficialmente en el diario La Gaceta.

En los primeros años la institución se organiza financiera y administrativamente la Institución, siendo asesorada por técnicos de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en especial por el Sr. Fernando Antonio Bayo, quien por muchos años trabajó en el Seguro Social.

De esta forma se aprueba el Reglamento, donde se establecen sólo tres prestaciones: Enfermedad, Maternidad (EM) que inició en 1962, Vejez, Invalidez y Muerte (IVM) que inició en 1969; y Riesgos Profesionales, que entró en vigencia el 29 de junio de 2005.

La Ley se establece la obligatoriedad de los trabajadores y empresarios para afiliarse al IHSS, y las cuotas son las siguientes: para Enfermedad Maternidad (EM) es del 5% para el Patrono, 2.5% para el Trabajador, y 0.5% para el Estado; haciendo un total de 8%. Para Vejez, Invalidez y Muerte (IVM) la tasa de cotizaciones es de 3.5% para el Patrono, 2.5% para el trabajador y de 0.5% para el Estado, en total de 6.5%. Sumando ambas prestaciones un total de 14.5%. A este porcentaje, se agrega un 0.2% para proporcionado por el Patrono para cubrir la prestación del régimen de Riesgos Profesionales.

El Instituto Hondureño de Seguridad Social, es una entidad de prestación de servicios que garantizan el derecho humano, la asistencia médica, servicios sociales necesarios para el logro del bienestar individual y colectiva, el cual está conformado por tres regímenes: Enfermedad-Maternidad (Régimen de Atención a la Salud), Régimen de Riesgos Profesionales y el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (Régimen del Seguro de Previsión Social).

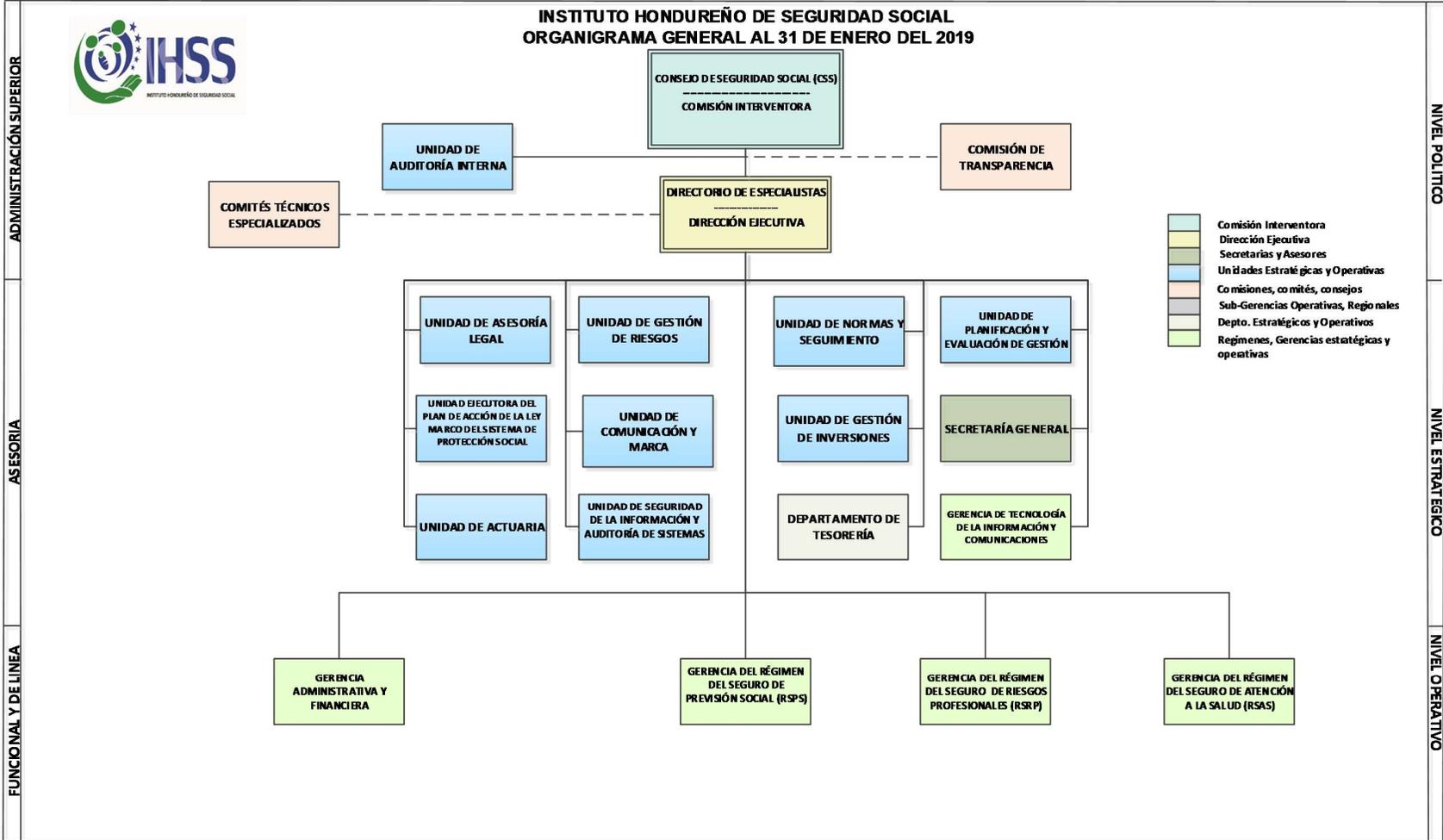
Debido a la crisis suscitada a partir de enero 2014 y en la cual se ha visto sumergida el Instituto, se nombra un órgano temporal que permitirá solventar la crisis, a través de los Decretos Ejecutivos PCM-011-2014, PCM-012-2014, PCM 025-2014 y PCM-049-2014 de fechas 15 de enero, 10 de abril, 30 de mayo y 4 de agosto de 2014 respectivamente, publicados en el Diario Oficial la Gaceta. En ellos el Presidente de la República en Consejo de Ministros decretó, entre otros, intervenir al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) por razones de interés público, nombrando para este efecto, una Comisión Interventora con amplios poderes conforme a lo establecido en el artículo 100 de la Ley General de la Administración Pública.

Por lo tanto, el Estado de Honduras, ratifica el Convenio 102 de Seguridad Social (Norma Mínima de Seguridad Social), a través del Congreso Nacional mediante Decreto No.246-2011 del catorce de diciembre de dos mil once, el cual es de estricto cumplimiento.

Posteriormente, en el 2015, se aprueba la Ley Marco del Sistema de Protección Social, mediante Decreto No. 56-2015 de fecha 21 de julio de 2015, la cual tiene por objeto crear el marco legal de las políticas públicas en materia de protección social, en el contexto de los convenios, principios y mejores prácticas nacionales e internacionales que rigen la materia; a fin de permitir a la comunidad de habitantes, alcanzar de forma progresiva y sostenible financieramente, una cobertura digna a través de la promoción social, prevención y el manejo de los riesgos que conlleva la vida de las personas, asegurando la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los demás derechos sociales necesarios el logro del bienestar individual colectivo.

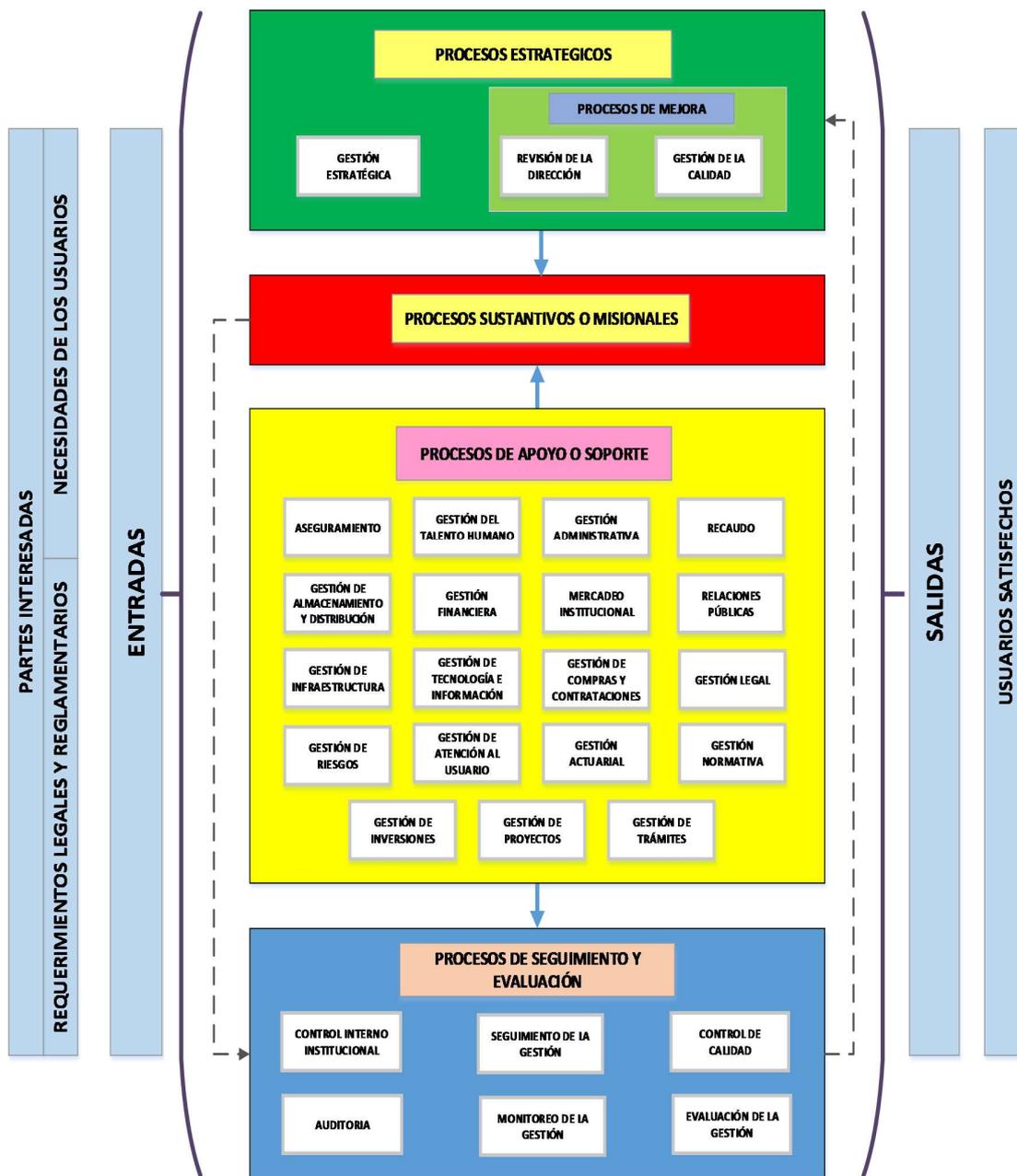
Actualmente se está a la espera del Anteproyecto de Ley del Seguro Social, el cual se encuentra en Poder del Congreso Nacional y está con status de Pendiente de Aprobación.

4.2- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GENERAL DEL IHSS



4.3- MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

MAPA DE PROCESOS GESTIÓN ASEGURADORA, FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA



4.4- ANÁLISIS FODA

El proceso de identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se presenta a continuación:

Las debilidades identificadas de la administración central durante el desarrollo de las mesas de trabajo:

1. Tiempos prolongados en tramites
2. Falta de información en tiempo oportuno para dar respuesta a las gestiones realizadas por el derechohabiente (consulta en sistema)
3. Falta de reportaría de gestiones administrativas en el sistema actual para toma de decisiones gerenciales
4. Falta de respuesta a las consultas realizadas por población en general (derechohabiente, proveedores e interesados).
5. Falta de depuración de saldos contables
6. Problemas de parametrización de las cuentas contables en el sistema SAP
7. Carencia de un sistema contable integrado, tales módulos de bancos, inversiones, cuentas por cobrar, pensiones, facturación, recursos humanos
8. Falta de depuración contable de los diferentes módulos, entre ellos el de activos fijos y existencias (inventarios)
9. Falta de un servidor que dirija la información que genera la Subgerencia de Contabilidad, que mejore la capacidad de almacenaje de información
10. Desconocimiento de la organización del archivo contable por el personal
11. Planificación no oportuna en el proceso de formulación presupuestaria
12. Poco interés y compromiso institucional de las áreas involucradas en el sistema
13. Necesidades superan al presupuesto
14. Estimación de la demanda en base a la experiencia y patrón cultural.
15. Deficiencia en la atención por parte del recurso humano al derechohabiente
16. Deficiente cadena de abastecimiento
17. Débil implementación de los procesos del control interno institucional dictado por ONADICI
18. No se cuenta con un sistema de control de la calidad de la gestión en la administración central
19. No se ha desarrollado de forma integrada el monitoreo de los procesos de gestión de la administración central y sus dependencias
20. No se ha desarrollado de forma sistémica la evaluación de la gestión de la administración central y la integración de las evaluaciones efectuadas a los Regímenes
21. El desarrollo de las auditorías en los procesos del IHSS no son suficientes para toda la Institución
22. No se implementado en su totalidad el sistema de gestión de riesgos para el control y mitigación de los diferentes tipos de riesgos en la administración central

23. No se ha desarrollado la gestión de proyectos que permitan contar con la debida anticipación respondiendo a una planeación estratégica los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos de extensión de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios
24. No se han desarrollado de forma sistemática y periódica los estudios actuariales requeridos por los Regímenes para presentar los proyectos de modificación de techos y tasas de cotización que proporcionen la sostenibilidad financiera y actuarial de las prestaciones de corto y largo plazo; así como aquellos solicitados para proyectos de extensión de cobertura horizontal o vertical
25. No se ha culminado los procesos integrados de planificación, diseño y estructura de operación para la Gestión de la Tecnología, Información y Comunicaciones
26. No se ha desarrollado de forma integral la construcción en Tecnología, Información y Comunicación
27. No se ha implementado de forma sistémica los procesos de supervisión de TIC
28. No se ha establecido un "Sistema de Gestión de Riesgo de Liquidez", que identifique, mida, controle y monitorice el riesgo de liquidez institucional
29. No se ha desarrollado un sistema de gestión de inversiones en el IHSS
30. No se ha logrado las modificaciones graduales en las techos y tasas de contribución por Régimen con las gestiones efectuadas por la Comisión Interventora ante el Consejo de Seguridad Social a fin de asegurar el otorgamiento de las prestaciones a los derechohabientes con dignidad, calidad, oportunidad y eficiencia.
31. No se ha desarrollado un sistema para el análisis de los resultados económico y financiero de las institución que permita predecir y proyectar escenarios económicos en el corto, mediano y largo plazo
32. No se han establecido mecanismos para cumplir totalmente con la estructura legal y normativa Institucional
33. Deficiencia en los sistemas integrados y aplicaciones informáticas que no garantizan la confiabilidad de la información.
34. Deficiencia en la base de datos de afiliados y patronos esta desactualizada
35. No se reflejan la cuenta individual del asegurado directo.
36. Incapacidad de software institucional para envío de planillas electrónicas
37. Inadecuada gestión de cobro por parte del IHSS a los patronos de la empresa pública y privada
38. No se ha desarrollado la Política que permita aún más el acceso a la seguridad social a las personas
39. Débil aplicación de la Ley del Seguro Social en los procesos de sujeción de empresas
40. No se ha implementado el Control Interno Institucional en las áreas relacionadas con la gestión aseguradora
41. Proceso desactualizado de la sujeción de empresas, afiliación e inscripción de asegurados

Amenazas identificadas durante el proceso de formulación del PEI para la administración central:

1. Voluntad política negativa de los sectores aportantes del IHSS para incrementar los techos y tasas de cotización.
2. La no aprobación de la nueva Ley del Seguro Social no permite agilizar los procesos de extensión de cobertura horizontal.
3. Incremento de la demanda del servicio de atención médica a nivel nacional que sobrepasa la capacidad instalada de acuerdo a las necesidades de atención del derechohabiente
4. Iniciativas del Consejo de Seguridad Social (CSS) y CONCAPS que afecten la sostenibilidad financiera y actuarial del IHSS
5. Las acciones normativas que establezca Superintendencia Nacional de Salud la crearse.
6. El SEDIS y CONCAPS propongan estructuras de contribución económica insuficientes por Régimen y Pilar y no lograr la dotación de las prestaciones con dignidad y sostenibilidad.
7. Demandas potenciales generadas por el CONCAPS de inclusión al Régimen Especial de Afiliación de los sectores desprovistos de los servicios de protección social sin la recomendación de los estudios actuariales y de factibilidad.
8. La no articulación del sistema Rector en Salud regido por la SESAL genera directrices no consistentes con el IHSS.
9. La no creación de la Asociación Nacional de Institutos de Previsión Social dificulta la aplicación y cumplimiento de la normativa emitida por los entes supervisores y fiscalizadores, incrementando los costos de los Institutos.

Las fortalezas de la administración central identificadas son las siguientes:

1. Estructura orgánica establecida
2. Se cuenta con un órgano con funciones normativas
3. Se cuenta con procedimientos definidos en la administración central
4. Se cuenta con el mapa de procesos y la matriz de macro procesos y procesos de la Gerencia Administrativa, financiera, aseguradora y unidades asesoras.
5. La plataforma del SPGR permite darle seguimiento a la producción real planteada en las prestaciones.
6. Existen instrumentos para efectuar actividades de supervisión, monitoreo y evaluación, con el potencial de integrarlos.
7. Mejorable sistema de seguimiento de la gestión y los procesos de la administración central
8. Sistema de gestión normativo del IHSS mejorable para la administración central y la de los regímenes
9. Existe un nivel mejorable ejecución operativa en TIC
10. Mejorable gestión en los procesos de cobranzas y recuperaciones de deudas

Las oportunidades que se identifican para la administración central son:

1. Una población joven que se integra a laborar en las empresas con un alto nivel de conocimiento en comunicación digital y redes sociales, generándose una oportunidad para la implementación de la telemedicina y la promoción de la salud vía redes sociales.
2. La LMSPS genera varios ejes de desarrollo que se deben planificar y ejecutar en beneficio de la población derechohabiente.
3. El apoyo de los organismos internacionales tales como UNOPS, BID, BCIE y OPS permiten impulsar el proceso de Reforma del Sector Salud y el del Sistema de Protección Social.
4. Asistencia técnica al IHSS por parte de la Unidad Presidencial del Proyecto de Protección Social.

V. MARCO ESTRATÉGICO

5.1- VISIÓN

“Ser una Institución moderna en seguridad social con cobertura universal referente nacional en transparencia, buena gobernanza, excelencia en la calidad y calidez del servicio; comparando favorablemente respecto a las mejores prácticas que rigen la materia, por su suficiencia y sostenibilidad, su alto grado de profesionalismo, así como modernos sistemas y procesos de mejora continua que perfeccionan su operatividad, para mejorar la calidad de vida de las familias hondureñas”.

5.2- MISIÓN

“Somos la institución de seguridad social a nivel nacional, comprometida en brindar a la población prestaciones y servicios dignos en materia de salud, pensiones, cobertura laboral y otras que sean necesarias para proteger el patrimonio familiar de los asegurados, cumpliendo con los mejores estándares de profesionalismo, calidad y calidez en el servicio, en procura de la protección y desarrollo inclusivo de las familias hondureñas”.

5.3- VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

La filosofía Institucional establece los siguientes valores:

- ✓ Ética
- ✓ Solidaridad
- ✓ Calidez
- ✓ Humanidad

También se establecen los siguientes principios:

- ✓ Universalidad
- ✓ Suficiencia y Sostenibilidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Planificación
- ✓ Corresponsabilidad
- ✓ Prevención

5.4- OBJETIVOS DEL IHSS

5.4.1- OBJETIVO GENERAL DEL IHSS

Garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, a la protección de los medios de subsistencia y a los servicios sociales necesarios para el logro del bienestar individual y colectivo.

5.4.2- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL IHSS

- ✓ Garantizar los servicios de asistencia en salud oportuna y de calidad a la población económicamente activa asegurada y sus beneficiarios, para mejorar su calidad de vida y contribuir al desarrollo integral de nuestro país.
- ✓ Satisfacer las necesidades en prestaciones económicas de nuestros derechohabientes en forma oportuna y bajo criterios de eficiencia, que permita garantizar la supervivencia del asegurado y la calidad de vida de sus beneficiarios, pregonando por la universalidad de los mismos mediante el cumplimiento de la Ley.
- ✓ Establecer medidas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para fortalecer la seguridad integral en las empresas afiliadas públicas y privadas.

5.5- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS MACRO DEL IHSS

Las Máximas Autoridades del Instituto Hondureño de Seguridad Social han definido ocho objetivos estratégicos macro que deben direccionar el que hacer institucional, los que se presentan a continuación:

1. Preparar al recurso humano de la institución para la transición al nuevo modelo de gestión enfocado en la Ley Marco del Sistema de Protección Social.
2. Desarrollar e implementar los nuevos modelos de gestión administrativa, de recurso humano, de atención a la salud, de previsión social y de riesgos profesionales de conformidad con la normativa.
3. Modernizar el Régimen de Seguro de Atención en Salud para que sea eficiente y brinde a la población prestaciones y servicios de salud, basados en medidas de promoción, prevención, curación, rehabilitación y/o apoyo de todas las patologías, incluyendo enfermedades terminales, crónicas discapacitantes y/o catastróficas, mejorando con esto su calidad de vida.
4. Fortalecer y dar sostenibilidad al Régimen de Seguro de Previsión Social para brindar las coberturas de acuerdo a la contribución realizada por los afiliados a fin de retribuir a través de medios económicos de subsistencia como lo es la pensión o jubilación.

5. Intensificar las gestiones que realiza el Régimen del Seguro de Riesgos Profesionales orientados en la prevención e intervención a las empresas afiliadas al sistema, contando con personal capacitado y eficiente que permita estar vigilante en la seguridad e higiene del trabajo que el patrono brinde a los empleados, y asimismo otorgar las prestaciones económicas enmarcadas en Ley ante cualquier caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional que se presente. Además, velar por el cumplimiento de todas las disposiciones enmarcadas en ley a beneficio del empleado.
6. Implementar de forma gradual y progresiva la cobertura de aseguramiento en las zonas descubiertas, con la finalidad de satisfacer las necesidades de salud, previsión, riesgos y necesidades básicas asociadas al curso de la vida, garantizando la seguridad socioeconómica de la población.
7. Lograr contar con procesos administrativos simplificados que permitan la eficiencia en los trámites administrativos que realicen nuestros afiliados con el propósito de dar una respuesta a sus solicitudes en tiempo oportuno.
8. Fortalecer la imagen institucional para mejorar la percepción de los derechohabientes sobre los servicios recibidos, con el propósito de lograr incrementar su satisfacción, mediante una cultura de servicio reflejada en todo el personal de la organización en relación a la eficiencia de los servicios prestados.

Es importante resaltar que estos objetivos estratégicos macros le dan forma al marco estratégico institucional (Visión, Misión, Valores Institucionales, los objetivos estratégicos de cada Régimen, los ejes estratégicos).

5.6- OBJETIVOS Y EJES ESTRATÉGICOS DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS DEL IHSS

La Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras del Instituto Hondureño de Seguridad Social establece 19 objetivos estratégicos estableciendo los resultados esperados por la Institución con una visión del mediano y largo plazo. Estos objetivos estratégicos se generan a partir de los 19 problemas centrales identificándose las causas directas que lo generan, y así, poder establecer los ejes estratégicos que soportarán las intervenciones que se deben desarrollar para el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

Los objetivos estratégicos para la Gerencia Administrativa, Financiera, Aseguradora y Unidades Asesoras son los siguientes:

- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-1:** Simplificar los procesos y procedimientos administrativos para brindar en tiempo oportuno respuesta a nuestros derechohabientes.

- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-2:** Gestionar la implementación de un sistema integrado para trámites administrativos
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-3:** Definir un mecanismo de comunicación eficiente para orientar a la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) en sus gestiones.
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-4:** Implementar un sistema de información contable confiable bajo las normativas de las NIIF y NICSP
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-5:** Elaborar y enlazar el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-6:** Fortalecer la planificación y programación de las compras de medicamentos, dispositivos médicos, insumos y materiales.
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-7:** Disminuir las quejas por mala atención del recurso humano al derechohabiente
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-8:** Disminuir los tiempos de espera en la entrega y dispensación de productos y/o servicios que solicita el derechohabiente mediante gestiones administrativas, de salud, de previsión y riesgos profesionales.
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-9:** Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-10:** Fortalecer los procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-11:** Elaborar estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial en relación a la cobertura horizontal y vertical, que respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social.
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-12:** Fortalecimiento de la sistematización de los procesos de operación del IHSS con la finalidad de brindar una atención oportuna, de calidad, eficiente y efectiva al derechohabiente.
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-13:** Implementar un sistema económico financiero ágil, sostenible y predictivo que responda de forma oportuna a las necesidades institucionales
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-14:** Fortalecer la normativa Institucional y legal con la finalidad de regular los actos administrativos y de gestión de los recursos que mitiguen la exposición a los riesgos operativos y legales
- ✓ **IHSS-ADCE-OEI-15:** Gestionar la información del registro de participantes y del proceso de recaudo de las contribuciones que se deriven de los Regímenes de los Seguros del Sistema
- ✓ **IHSS-ASEG-OEI-1:** Otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes

- ✓ **IHSS-ASEG-OEI-2:** Incrementar la cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 50% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA) asalariada para el 2023
- ✓ **IHSS-ASEG-OEI-3:** Implementar un nuevo proceso de afiliación de asegurados y de sujeción de empresas eliminando el riesgo de fraude

5.6.1- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI 1: Simplificar los procesos y procedimientos administrativos para brindar en tiempo oportuno respuesta a nuestros derechohabientes.

Entre los problemas identificados y que causa insatisfacción en los derechohabientes es la demora en los trámites administrativos, que muchas veces no permite entregar oportunamente el servicio y que se traduce en el deterioro a la salud y economía de la población asegurada. (ver anexo No.2).

Para responder a este objetivo estratégico se define el siguiente eje estratégico:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 1:

ADCE-EE 1.1 Tiempos de gestión reducidos para los trámites administrativos.

5.6.2- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI 2: Gestionar la implementación de un sistema integrado para trámites administrativos.

Mediante la implementación de un Sistema integrado para los diferentes trámites administrativos se espera brindar un servicio óptimo de calidad, logrando la satisfacción de los asegurados, recuperando su confianza y mejorando la imagen institucional, asimismo, mejorar los procesos y procedimientos que permita la toma de decisiones oportunamente (ver anexo No.3).

Los ejes estratégicos que soportan el desarrollo de este objetivo estratégico son:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 2:

ADCE-EE 2.1 Proporcionar en tiempo oportuno al derechohabiente la información de sus trámites administrativos.

ADCE-EE 2.2 Reportería oportuna y veraz para toma de decisiones.

5.6.3- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI 3: Definir un mecanismo de comunicación eficiente para orientar a la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) en sus gestiones.

Uno de los problemas que aqueja a la población general (derechohabiente, proveedores e interesados) es no contar con la información precisa en el momento oportuno por lo que urge

implementar mecanismos de comunicación como ser los call center (ubicación física, equipo y personal), línea de respuesta rápida, redes sociales, para la gestión inmediata de las solicitudes presentadas. (ver anexo No.4).

Para dar respuesta a este objetivo estratégico se plantean el siguiente eje estratégico:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 3:

ADCE-EE 3.1 Brindar respuesta oportuna a las consultas realizadas por población en general (derechohabiente, proveedores e interesados).

5.6.4- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-4: Implementar un sistema de información contable confiable bajo las normativas de las NIIF y NICSP

Se identificó que hay carencia de información confiable revelada, contando con las normativas de las NIIF y NICSP en cuanto a la seguridad social. (ver anexo No.5).

Para responder a este objetivo estratégico se establece el siguiente eje estratégico:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 4:

ADCE-EE 4.1 Aplicar las normativas NIIF y NICSP para la contabilidad en el IHSS

ADCE-EE 4.2 Implementación de la herramienta SAP S/4HANA

ADCE-EE 4.3 Organizar los documentos del archivo contable de forma óptima

5.6.5- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-5: Elaborar y enlazar el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional

Para lograr una planificación oportuna en el proceso de formulación presupuestaria debe existir relación entre lo establecido en el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional (ver anexo No.6).

Para el logro de este objetivo estratégico se presentan el siguiente eje estratégico:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 5:

ADCE-EE 5.1 Presupuesto ajustado a la planificación

5.6.6- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-6: Fortalecer la planificación y programación de las compras de medicamentos, dispositivos médicos, insumos y materiales

Satisfacer la demanda de la población asegurada con el abastecimiento de medicinas y materiales en todas las unidades de atención hospitalaria mediante la compra ordenada de acuerdo a la programación y planificación de las necesidades. (ver anexo No.7).

Para el logro de este objetivo estratégico se presentan los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 6:

ADCE-EE 6.1 Concientizar a los responsables de las áreas sobre la importancia de la planificación

ADCE-EE 6.2 Priorizar los bienes de consumo que se deben adquirir

5.6.7- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-7: Disminuir las quejas por mala atención del recurso humano al derechohabiente

El recurso humano es pilar fundamental para lograr la satisfacción de los asegurados, identificando este como uno de los problemas que aquejan a nuestros usuarios, se deben crear estrategias orientadas a desarrollar el mayor potencial en cada puesto de trabajo para obtener una atención de calidad con calidez. (Ver anexo No.8).

Para el logro de este objetivo estratégico se presentan los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 7:

ADCE-EE 7.1 Talento humano calificado para brindar la mejor atención al derechohabiente

ADCE-EE 7.2 Contar con una estructura que permita administrar al talento humano bajo los procesos, políticas y normativa que rija al instituto

ADCE-EE 7.3 Contar con un órgano que permita incrementar los conocimientos y capacidades del talento humano en materia de seguridad social, estableciendo la base para la formación en estos temas para la sociedad en general.

5.6.8- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-8: Disminuir los tiempos de espera en la entrega y dispensación de productos y/o servicios que solicita el derechohabiente mediante gestiones administrativas, de salud, de previsión y riesgos profesionales.

Como objetivo estratégico se propone optimizar y hacer eficiente todos los procesos relacionados a la entrega de productos y servicios en los tres regímenes del Instituto. (ver anexo No.9).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantea el siguiente eje estratégico:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 8:

ADCE-EE 8.1 Fortalecer cadena de abastecimiento de bienes consumibles (medicamentos, material médico quirúrgico, papelería, etc.) para la disminución de tiempos de espera en la entrega y dispensación de medicamentos, insumos médicos y de oficina solicitados en la gestión administrativa, en salud, previsión y riesgos profesionales.

5.6.9- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-9: Implementar el sistema de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central

Fortalecer el sistema de la gestión de los procesos dependientes de la administración central para generar altos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y calidez en el soporte de la entrega de las prestaciones a los derechohabientes. (ver anexo No.10).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantean varios ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 9:

ADCE-EE 9.1 Fortalecer los procesos de implementación del control interno institucional

ADCE-EE 9.2 Implementar un sistema de control de la calidad de la gestión en la administración central

ADCE-EE 9.3 Fortalecer el seguimiento de la gestión y los procesos de la administración central

ADCE-EE 9.4 Desarrollar el monitoreo de los procesos de gestión de la administración central y sus dependencias

ADCE-EE 9.5 Efectuar la evaluación de la gestión de la administración central y la integración de las evaluaciones efectuadas a los Regímenes

ADCE-EE 9.6 Desarrollar las auditorías en los procesos priorizados

5.6.10- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-10: Fortalecer los procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión

Se identificó como un problema “La débil aplicación de procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión” (ver anexo No.11).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantean dos ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 10:

ADCE-EE 10.1 Fortalecer el sistema de gestión normativa del IHSS integrando administración central y la de los regímenes

ADCE-EE 10.2 Implementar el sistema de gestión de riesgos para el control y mitigación de los diferentes tipos de riesgos en la administración central

5.6.11- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-11: Elaborar estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial en relación a la cobertura horizontal y vertical, que respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social.

Fortalecer la gestión de proyectos que permitan contar con la debida anticipación respondiendo a una planeación estratégica los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de

proyectos de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios (ver anexo No.12).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantean dos ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 11:

ADCE-EE 11.1 Desarrollar estudios de factibilidad y viabilidad para responder de forma oportuna a los planes de inversión orientados a la capacidad de oferta de servicios y cobertura.

ADCE-EE 11.2 Desarrollar estudios actuariales requeridos por los Regímenes para presentar al Consejo de Seguridad Social los proyectos de modificación de techos y tasas de cotización que generen la sostenibilidad financiera y actuarial de las prestaciones de corto y largo plazo; así como proyectos relacionados a la cobertura horizontal o vertical.

49

5.6.12- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-12: Fortalecimiento de la sistematización de los procesos de operación del IHSS con la finalidad de brindar una atención oportuna, de calidad, eficiente y efectiva al derechohabiente

Para ofrecer un servicio de calidad se deben fortalecer los procesos integrados de planificación, diseño y estructura de operación para la Gestión de la Tecnología, Información y Comunicaciones (ver anexo No.13).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantean los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 12:

ADCE-EE 12.1 Formular planes, diseños y estructuras de operación para la Gestión de la Tecnología, Información y Comunicaciones

ADCE-EE 12.2 Desarrollar de forma integral la construcción en Tecnología, Información y Comunicación

ADCE-EE 12.3 Fortalecer la ejecución operativa en TIC

ADCE-EE 12.4 Implementar de forma sistemática la supervisión de TIC

5.6.13- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-13: Implementar un sistema económico financiero ágil, sostenible y predictivo que responda de forma oportuna a las necesidades institucionales

Para ofrecer un servicio de calidad se deben fortalecer los procesos integrados de planificación, diseño y estructura de operación para la Gestión de la Tecnología, Información y Comunicaciones (ver anexo No.14).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantean los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 13:

ADCE-EE 13.1 Establecer un "Sistema de Gestión de Riesgo de Liquidez", que identifique, mida, controle y monitorice el riesgo de liquidez institucional implementando políticas sobre la administración, eficiencia y manejo de operaciones de efectivo, y custodia de las inversiones en valores

ADCE-EE 13.2 Desarrollar un sistema de gestión de inversiones en el IHSS

ADCE-EE 13.3 Gestionar ante el Consejo de Seguridad Social las modificaciones graduales en las techos y tasas de contribución por Régimen a fin de asegurar el otorgamiento de las prestaciones a los derechohabientes con dignidad, calidad, oportunidad y eficiencia.

ADCE-EE 13.4 Efectuar una gestión efectiva en los procesos de cobranzas y recuperaciones de deudas

ADCE-EE 13.5 Desarrollar un sistema para el análisis de los resultados económico y financiero del Instituto que permita predecir y proyectar escenarios económicos en el corto, mediano y largo plazo

5.6.14- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-14: Fortalecer la normativa Institucional y legal con la finalidad de regular los actos administrativos y de gestión de los recursos que mitiguen la exposición a los riesgos operativos y legales

Dando cumplimiento a la normativa Institucional y legal vigente se regulan los actos administrativos y la gestión de los recursos disminuyendo de esta forma la exposición a los riesgos operativos y legales (ver anexo No.15).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantea el siguiente eje estratégico:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 14:

ADCE-EE 14.1 Mejorar los tiempos de repuesta en cada uno de los procesos y procedimientos que desarrolla de la Unidad.

5.6.15- Objetivo Estratégico IHSS-ADCE-OEI-15: Gestionar la información del registro de participantes y del proceso de recaudo de las contribuciones que se deriven de los Regímenes de los Seguros del Sistema de Protección Social

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 41 de la Ley Marco del Sistema de Protección Social se establece este objetivo estratégico con sus respectivos ejes. (ver anexo No.16).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantea los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ADCE-EE 15:

ADCE-EE 15.1 Implementar el sistema único de registro y recaudo (SURR)

ADCE-EE 15.2 Administrar y operar el sistema único de registro y recaudo (SURR)

5.6.16- Objetivo Estratégico IHSS-ASEG-OEI-1: Otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes

Este objetivo estratégico es orientado a lograr la satisfacción de los usuarios mediante la entrega oportuna de los beneficios contribuyendo a mejorar la calidad de vida y la economía de la población asegurada. (ver anexo No.17).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantea los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ASEG-EE 1:

ASEG-EE 1.1 Sistemas integrados y aplicaciones informáticas confiables

ASEG-EE 1.2 Fortalecimiento en los procesos de envío de planillas a los patronos.

5.6.17- Objetivo Estratégico IHSS-ASEG-OEI-2: Incrementar la cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 50% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA) asalariada para el 2023

(Anexo No.18).

Para el logro de este objetivo estratégico se plantea los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ASEG-EE 2:

ASEG-EE 2.1 Desarrollar la Política que permita aún más el acceso a la seguridad social a las personas bajo lo planteado en la Ley Marco del Sistema de Protección Social

ASEG-EE 2.2 Aplicar estrictamente la Ley del Seguro Social en los procesos de sujeción de empresas

5.6.18- Objetivo Estratégico IHSS-ASEG-OEI-3: Implementar un nuevo proceso de afiliación de asegurados y de sujeción de empresas eliminando el riesgo de fraude

Con la implementación de este objetivo se pretende eliminar los casos de fraude en los procesos de afiliación de personas y en la sujeción de empresas (anexo 19)

Para el logro de este objetivo estratégico se plantea los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico IHSS-ASEG-EE 3

ASEG-EE 3.1 Implementar el Control Interno Institucional en las áreas relacionadas con la gestión aseguradora

ASEG-EE 3.2 Proceso actualizado de sujeción de empresas, afiliación e inscripción de asegurados para evitar el fraude

5.7- PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, ASEGURADORA Y UNIDADES ASESORAS

La administración central definió 18 objetivos estratégicos con 40 ejes estratégicos en ellos. Para el desarrollo de los mismos se requieren una serie de intervenciones que deberán programarse en los Planes Operativos Anuales de las diferentes unidades ejecutoras de la gerencia administrativa, financiera, aseguradora y unidades asesoras.

Las intervenciones a programarse gradualmente en las unidades ejecutoras de la administración central son las que se describen en los siguientes cuadros:

53

5.7.1- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-1 “SIMPLIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA BRINDAR EN TIEMPO OPORTUNO RESPUESTA A NUESTROS DERECHOHABIENTES”

Para el logro de este objetivo estratégico se estableció un eje estratégico el cual plantea las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 1.1 Tiempos de gestión reducidos para los trámites administrativos | ADCE-IP 1.1.1 Revisar, analizar y actualizar los procedimientos relacionados a los trámites administrativos. |
| | ADCE-IP 1.1.2 Actualizar los procedimientos administrativos. |
| | ADCE-IP 1.1.3 Socializar los procedimientos aprobados con las áreas involucradas relacionadas con los diferentes trámites de pago. |

5.7.2- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-2 “GESTIONAR LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron dos ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|--|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 2.1 Proporcionar en tiempo oportuno al derechohabiente la información de sus trámites administrativos | ADCE-IP 2.1.1 Aplicar el procedimiento administrativo definido en la fase III "Administración y Monitoreo de Contratos". |
| | ADCE-IP 2.1.2 Gestionar la automatización del procedimiento definido que incluye la bitácora de contratos. |

| | |
|---|---|
| | ADCE-IP 2.1.3 Dar seguimiento a la gestión de la automatización del procedimiento definido. |
| Eje estratégico ADCE-EE 2.2 Reportería oportuna y veraz para toma de decisiones. | <p>ADCE-IP 2.2.1 Definir los requerimientos de la reportería necesaria para generar información en tiempo oportuno.</p> <p>ADCE-IP 2.2.2 Incorporar por parte Gerencia de Tecnología, Información y Comunicación (GTIC) los requerimientos para generar reportería oportuna y veraz en las actuales herramientas tecnológicas donde se ejecutan los trámites administrativos.</p> |

5.7.3- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-3 “DEFINIR UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN EFICIENTE PARA ORIENTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL (DERECHOHABIENTE, PROVEEDORES E INTERESADOS) EN SUS GESTIONES”

Para el logro de este objetivo estratégico se estableció un eje estratégico en el cual se plantea las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 3.1 Brindar respuesta oportuna a las consultas realizadas por población en general (derechohabiente, proveedores e interesados). | <p>ADCE-IP 3.1.1 Implementar un call center para la atención en las gestiones que realice la población.</p> <p>ADCE-IP 3.1.2 Gestionar la implementación de un sistema integrado para dar respuesta a la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados)</p> <p>ADCE-IP 3.1.3 Solicitar la formulación de un plan de comunicación por Régimen y Gestión Administrativa.</p> |
|---|--|

5.7.4- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-4: “IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE CONFIABLE BAJO LAS NORMATIVAS DE LAS NIIF Y NICSP”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron tres ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|--|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 4.1 Aplicar las normativas NIIF y NICSP para la contabilidad en el IHSS | ADCE-IP 4.1.1 Implementar los mecanismos de solución para la depuración de cuentas contables del IHSS. |
| Eje estratégico ADCE-EE 4.2 Implementar de forma correcta el sistema SAP cumpliendo la normativa para tal fin | ADCE-IP 4.2.1 Parametrizar los módulos que integran SAP S/4HANA adecuada a las reglas contables mediante acciones que mejoren la eficiencia en la administración de los mismos. |

| | |
|--|--|
| | |
| Eje estratégico ADCE-EE 4.3 Organizar los documentos del archivo contable de forma óptima | ADCE-IP 4.3.1 Organizar los documentos del archivo contable de forma óptima permitiendo información fácilmente localizada |

5.7.5- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-5: “ELABORAR Y ENLAZAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL Y EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL”

Para lograr el logro de este objetivo estratégico se define un eje estratégico con las siguientes intervenciones a programarse:

| | |
|---|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 5.1 Presupuesto ajustado a la planificación de necesidades y planes operativos | ADCE-IP 5.1.1 Implementar sistema informático que enlace el trabajo relacionado de las áreas vinculando planes operativos, necesidades y presupuesto |
| | ADCE-IP 5.1.2 Formular, comunicar y socializar el Plan Operativo Anual por Régimen tiempo y forma |

5.7.6- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-6 “FORTALECER LA PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LAS COMPRAS DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS, INSUMOS Y MATERIALES”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron dos ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 6.1 Generar una planificación institucional que contemple una programación de insumos que retribuya las necesidades de los derechohabientes. | ADCE-IP 6.1.1 Proporcionar oportunamente la información requerida sobre especificaciones técnicas a los responsables de las áreas involucradas en la planificación de compras, medicamentos, dispositivos médicos, insumos y materiales |
| Eje estratégico ADCE-EE 6.2 Priorizar los bienes de consumo que se deben adquirir | ADCE-IP 6.2.1 Racionalizar y priorizar las compras de bienes. |

**5.7.7- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-7
“DISMINUIR LAS QUEJAS POR MALA ATENCIÓN DEL RECURSO HUMANO AL
DERECHOHABIENTE”**

Para el logro de este objetivo estratégico se estableció un eje estratégico en el cual se plantea las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|---|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 7.1 Talento humano calificado para brindar una mejor atención al derechohabiente</p> | <p>ADCE-IP 7.1.1 Contratar el recurso humano asistencial y administrativo calificado necesario priorizado para satisfacer las necesidades de atención a la población derechohabiente.</p> <p>ADCE-IP 7.1.2 Sensibilizar al recurso humano para tener un trato digno, con calidad, calidez y empatía hacia el derechohabiente.</p> <p>ADCE-IP 7.1.3 Formar al talento humano para interactuar de la mejor forma posible con el derechohabiente.</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 7.2 Contar con una estructura que permita administrar al talento humano bajo los procesos, políticas y normativa que rija al instituto</p> | <p>ADCE-IP 7.2.1 Desarrollar e implementar una política salarial definida por categoría de empleado por Régimen.</p> <p>ADCE-IP 7.2.2 Desarrollar e implementar una herramienta institucional que permita la aplicación de evaluación del desempeño a los empleados del IHSS en cada una de las categorías de empleado.</p> <p>ADCE-IP 7.2.3 Formular e implementar planes de capacitación que permita el desarrollo y el fortalecimiento del capital humano.</p> <p>ADCE-IP 7.2.4 Establecer las bases legales para la implementación para el proceso de desarrollo de una carrera administrativa dentro del IHSS.</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 7.3 Contar con un órgano que permita incrementar los conocimientos y capacidades del talento humano en materia de seguridad social, estableciendo la base para la formación en estos temas para la sociedad en general.</p> | <p>ADCE-IP 7.3.1 Desarrollar e implementar el plan para constituir un órgano para formación en seguridad social al talento humano.</p> <p>ADCE-IP 7.3.2 Desarrollar e implementar un plan para formación gradual y de forma focalizada a la población hondureña en los temas relacionados a la seguridad social creando conciencia de su importancia.</p> |

5.7.8- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-8
 “DISMINUIR LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LA ENTREGA Y DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SOLICITA EL DERECHOHABIENTE MEDIANTE GESTIONES ADMINISTRATIVAS, DE SALUD, DE PREVISIÓN Y RIESGOS PROFESIONALES”

Para el logro de este objetivo estratégico se estableció un eje estratégico el cual plantea las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|---|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 8.1 Fortalecer cadena de abastecimiento de bienes consumibles (medicamentos, material médico quirúrgico, papelería, etc.) para la disminución de tiempos de espera en la entrega y dispensación de medicamentos, insumos médicos y de oficina solicitados en la gestión administrativa, en salud, previsión y riesgos profesionales</p> | <p>ADCE-IP 8.1.1 Gestionar capacitación para las áreas que realizan la programación de necesidades de insumos y medicamentos aplicando metodologías que actualicen periódicamente los datos reales, consideren la demanda insatisfecha y minimicen posibles vencimientos de medicamentos e insumos.</p> <p>ADCE-IP 8.1.2 Implementar la metodología de puntos de reorden en cadena de abastecimiento</p> <p>ADCE-IP 8.1.3 Gestionar la Adquisición de equipo y herramienta que faciliten la implementación de códigos de barra en los almacenes del IHSS a nivel nacional.</p> <p>ADCE-IP 8.1.4 Fortalecer el seguimiento de las entregas de productos con personal capacitado y solicitar la modificación a las herramientas informáticas para que proporcionen datos de las entregas en tiempo real.</p> <p>ADCE-IP 8.1.5 Definir, socializar y aplicar una política de distribución de productos críticos.</p> <p>ADCE-IP 8.1.6 Definir estrategias para fortalecer el monitoreo continuo en el sistema subrogado y SME, como ser: desarrollo de herramientas informática, capacitación del recurso humano actual, asignación de recursos para realizar visitas de campo periódicas a los sistemas subrogados y SME con la inclusión del área legal, técnica y administrativa.</p> |
|---|---|

5.7.9- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-9:
 “IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron seis ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|--|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 9.1 Fortalecer los procesos de implementación del</p> | <p>ADCE-IP 9.1.1 Formar al talento humano en las guías de control interno institucional</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| control interno institucional | <p>ADCE-IP 9.1.2 Medir de aplicación de las prácticas obligatorias de control interno institucional</p> <p>ADCE-IP 9.1.3 Autoevaluar el control interno institucional mediante la aplicación del "taller de autoevaluación del control interno institucional" (TAEClI)</p> <p>ADCE-IP 9.1.4 Efectuar análisis de la gestión del control interno para emisión de recomendaciones</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 9.2 Implementar un sistema de control de la calidad de la gestión en la administración central</p> | <p>ADCE-IP 9.2.1 Constituir un equipo de calidad para la administración central.</p> <p>ADCE-IP 9.2.2 Medir y analizar la satisfacción de los derechohabientes</p> <p>ADCE-IP 9.2.3 Medir y analizar la satisfacción de los Patronos</p> <p>ADCE-IP 9.2.4 Desarrollar un subsistema de registro, evaluación y control de errores</p> <p>ADCE-IP 9.2.5 Formular planes de calidad en la gestión administrativa.</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 9.3 Fortalecer el seguimiento de la gestión y los procesos de la administración central</p> | <p>ADCE-IP 9.3.1 Dar seguimiento periódico a la gestión</p> <p>ADCE-IP 9.3.2 Supervisar la gestión administrativa en la administración central</p> <p>ADCE-IP 9.3.3 Supervisar la gestión administrativa en el almacén central</p> <p>ADCE-IP 9.3.4 Supervisar el cumplimiento de contratos</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 9.4 Fortalecer el monitoreo de la gestión y los procesos de la administración central</p> | <p>ADCE-IP 9.4.1 Efectuar el monitoreo de los servicios de gestión administrativa</p> <p>ADCE-IP 9.4.2 Efectuar el monitoreo de la gestión de procesos críticos</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 9.5 Fortalecer la evaluación de la gestión y los procesos de la administración central</p> | <p>ADCE-IP 9.5.1 Evaluar el Plan Estratégico Institucional (PEI)</p> <p>ADCE-IP 9.5.2 Evaluar el plan operativo anual (POA) de la administración central e integración de evaluaciones de POA'S de los Regímenes</p> <p>ADCE-IP 9.5.3 Evaluar el tablero general de mando</p> <p>ADCE-IP 9.5.4 Evaluar el tablero de indicadores de desempeño y calidad</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 9.6 Desarrollar las auditorías en los procesos priorizados</p> | <p>ADCE-IP 9.6.1 Fortalecer la Unidad auditoría del IHSS conformando un equipo especializado de acuerdo a las operaciones del IHSS.</p> <p>ADCE-IP 9.6.2 Efectuar la planeación de la gestión de las auditorías</p> <p>ADCE-IP 9.6.3 Evaluar e informar sobre los resultados de las auditorías, actividades programadas y no programadas</p> <p>ADCE-IP 9.6.4 Dar seguimiento de recomendaciones</p> <p>ADCE-IP 9.6.5 Fortalecer los procesos de auditoria en sistemas</p> |
|--|---|

5.7.10- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-10 “FORTALECER LOS PROCESOS DE SOPORTE RELACIONADOS AL CONTROL OPERATIVO Y DE GESTIÓN”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron dos ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|--|--|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 10.1 Fortalecer el sistema de gestión normativa del IHSS integrando administración central y la de los regímenes</p> | <p>ADCE-IP 10.1.1 Elaborar y actualizar periódicamente el Manual de Políticas Institucionales del IHSS</p> <p>ADCE-IP 10.1.2 Elaborar y actualizar el Manual de Macro procesos, procesos, y subprocesos del IHSS</p> <p>ADCE-IP 10.1.3 Actualizar periódicamente el Manual de Procedimientos del IHSS</p> <p>ADCE-IP 10.1.4 Actualizar periódicamente el Manual de Estructuras de Órganos del IHSS</p> <p>ADCE-IP 10.1.5 Actualizar periódicamente el Manual de funciones de órganos del IHSS</p> <p>ADCE-IP 10.1.6 Actualizar periódicamente el Manual de descripción de puestos y funciones del IHSS</p> <p>ADCE-IP 10.1.7 Actualizar periódicamente la compilación de Reglamentos Técnicos Institucionales</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 10.2 Implementar el sistema de gestión de riesgos para el control y mitigación de los diferentes tipos de riesgos en la administración central</p> | <p>ADCE-IP 10.2.1 Formar a todo el recurso humano del IHSS en gestión de riesgos, para facilitar el proceso de implementación a lo largo de los siguientes 5 años</p> <p>ADCE-IP 10.2.2 Levantamiento de matrices de riesgos en</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>el 100% de las áreas y unidades gestoras del IHSS</p> <p>ADCE-IP 10.2.3 Implementar de planes de mitigación de riesgos</p> <p>ADCE-IP 10.2.4 Implementar el programa de prevención y financiamiento del terrorismo</p> <p>ADCE-IP 10.2.5 Medir a través de indicadores de riesgos al IHSS</p> |
|--|---|

5.7.11- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-11 “ELABORAR ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD, VIABILIDAD, ACTUARIAL EN RELACIÓN A LA COBERTURA HORIZONTAL Y VERTICAL, QUE RESPALDEN LAS MODIFICACIONES EN LOS TECHOS DE COTIZACIÓN Y TASA DE CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron dos ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|--|---|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 11.1 Desarrollar estudios de factibilidad y viabilidad para responder de forma oportuna a los planes de inversión orientados a la capacidad de oferta de servicios y cobertura</p> | <p>ADCE-IP 11.1.1 Conformar equipo multidisciplinario para efectuar los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos relacionados a la cobertura horizontal, vertical y capacidad de oferta de servicios</p> <p>ADCE-IP 11.1.2 Formular plan de proyectos que da respuesta a la planeación estratégica y operativa de los Regímenes para elaborar los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos relacionados a la cobertura horizontal, vertical y capacidad de oferta de servicios</p> <p>ADCE-IP 11.1.3 Elaborar los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos relacionados a la cobertura horizontal, vertical y capacidad de oferta de servicios contenido en el plan de proyectos formulado</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 11.2 Desarrollar estudios actuariales requeridos por los Regímenes para presentar al Consejo de Seguridad Social los proyectos de modificación de techos y tasas de cotización que generen la sostenibilidad financiera y actuarial de las prestaciones de corto y largo plazo; así como proyectos relacionados a la cobertura horizontal o vertical</p> | <p>ADCE-IP 11.2.1 Elaborar estudios actuariales para cada Régimen del IHSS</p> <p>ADCE-IP 11.2.2 Efectuar estudios para análisis de revalorización de pensiones</p> <p>ADCE-IP 11.2.3 Efectuar la estimación de Reservas Técnicas de los beneficios de los Regímenes</p> |

**5.7.12- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-12
 “FORTALECIMIENTO DE LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE
 OPERACIÓN DEL IHSS CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA,
 DE CALIDAD, EFICIENTE Y EFECTIVA AL DERECHOHABIENTE”**

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron cuatro ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|---|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 12.1 Formular planes, diseños y estructuras de operación para la Gestión de la Tecnología, Información y Comunicaciones</p> | <p>ADCE-IP 12.1.1 Desarrollar el Marco de TIC, tomando en cuenta las estrategia por área cada que conforman la Gerencia de TIC así como la arquitectura.</p> <p>ADCE-IP 12.1.2 Crear el portafolio de proyectos de TIC en relación a las necesidades institucionales.</p> <p>ADCE-IP 12.1.3 Desarrollar la seguridad de la información a través de la identificación, evaluación, implementación y monitoreo de las políticas de seguridad institucional y auditorías de sistemas.</p> <p>ADCE-IP 12.1.4 Fortalecer la calidad e innovación tecnológica a través de la actualización de las soluciones administradas por el IHSS.</p> <p>ADCE-IP 12.1.5 Minimizar los riesgos tecnológicos del IHSS a través de la implementación de políticas de riesgos institucionales.</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 12.2 Desarrollar de forma integral la construcción en Tecnología, Información y Comunicación</p> | <p>ADCE-IP 12.2.1 Gestionar los programas y proyectos de TIC</p> <p>ADCE-IP 12.2.2 Identificar requisitos y construir las soluciones de TIC</p> <p>ADCE-IP 12.2.3 Desarrollar la disponibilidad y capacidad de TIC</p> <p>ADCE-IP 12.2.4 Desarrollar la configuración de soluciones, aplicativos</p> <p>ADCE-IP 12.2.5 Gestionar cambios, conocimiento y documentación</p> <p>ADCE-IP 12.2.6 Administrar y configurar los activos de tipo tecnológico</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 12.3 Fortalecer la ejecución operativa en TIC</p> | <p>ADCE-IP 12.3.1 Gestionar las operaciones de TIC</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>ADCE-IP 12.3.2 Gestionar peticiones, incidentes y problemas de TIC</p> <p>ADCE-IP 12.3.3 Implementar y gestionar el plan de continuidad operativa de TIC</p> <p>ADCE-IP 12.3.4 Gestionar los servicios de seguridad</p> <p>ADCE-IP 12.3.5 Desarrollar los controles de los procesos del negocio</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 12.4 Implementar de forma sistemática la supervisión de TIC</p> | <p>ADCE-IP 12.4.1 Supervisar, evaluar y valorar el rendimiento, conformidad y sistema de control interno</p> <p>ADCE-IP 12.4.2 Supervisar, evaluar y valorar la conformidad con los requerimientos externos</p> |

5.7.13- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-13: “IMPLEMENTAR UN SISTEMA ECONÓMICO FINANCIERO ÁGIL, SOSTENIBLE Y PREDICTIVO QUE RESPONDA DE FORMA OPORTUNA A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron cinco ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|---|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 13.1 Establecer un "Sistema de Gestión de Riesgo de Liquidez", que identifique, mida, controle y monitorice el riesgo de liquidez institucional implementando políticas sobre la administración, eficiencia y manejo de operaciones de efectivo, y custodia de las inversiones en valores</p> | <p>ADCE-IP 13.1.1 Controlar y monitorear las transacciones, transferencias y actividades de efectivo y reportes dando cumplimiento al marco legal vigente aplicable.</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 13.2 Desarrollar un sistema de gestión de inversiones en el IHSS</p> | <p>ADCE-IP 13.2.1 Poner en marcha la unidad de gestión de inversiones.</p> <p>ADCE-IP 13.2.2 Potencializar, optimizar y diversificar el fondo de inversiones del Régimen del Seguro de Previsión Social con el fin de alcanzar mayores rendimientos con una adecuada administración del riesgo.</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 13.3 Gestionar ante el Consejo de Seguridad Social las modificaciones graduales en las techos y tasas de contribución por Régimen a fin de asegurar el otorgamiento de las</p> | <p>ADCE-IP 13.3.1 Formular y presentar las propuestas para el incremento gradual de techos y tasas de contribución para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes ante el Consejo de Seguridad Social</p> |

| | |
|--|---|
| prestaciones a los derechohabientes con dignidad, calidad, oportunidad y eficiencia | |
| Eje estratégico ADCE-EE 13.4 Efectuar una gestión efectiva en los procesos de cobranzas y recuperaciones de deudas | <p>ADCE-IP 13.4.1 Desarrollar mecanismos para implementar las buenas prácticas para administración de las carteras de cobro.</p> <p>ADCE-IP 13.4.2 Fortalecer los procesos de cobro de mora obrero patronal, multas, sanciones, reparos y recargos, público y privado.</p> |
| Eje estratégico ADCE-EE 13.5 Desarrollar un sistema para el análisis de los resultados económico y financiero del Instituto que permita predecir y proyectar escenarios económicos en el corto, mediano y largo plazo | <p>ADCE-IP 13.5.1 Conformar un equipo de análisis de los resultados de costos, comportamiento económico y financiero en los principales productos y prestaciones que brinda la institución</p> <p>ADCE-IP 13.5.2 Efectuar los análisis de las Unidades Ponderadas de Atención (UPA) como medida de gestión hospitalaria, siendo contraparte del equipo hospitalario</p> <p>ADCE-IP 13.5.3 Efectuar los análisis de los Grupos Relacionados por Diagnósticos (GRD) como modelo de costeo específico por grupo relacionados de diagnóstico, siendo contraparte del equipo hospitalario</p> <p>ADCE-IP 13.5.4 Efectuar los análisis de costos mediante la aplicación de la contabilidad analítica y el resultado generado en SAP CONTROLLING</p> |

5.7.14- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-14 “FORTALECER LA NORMATIVA INSTITUCIONAL Y LEGAL CON LA FINALIDAD DE REGULAR LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS QUE MITIGUEN LA EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS OPERATIVOS Y LEGALES”

Para el logro de este objetivo estratégico se estableció un eje estratégico el cual plantea las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|--|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 14.1 Mejorar los tiempos de repuesta en cada uno de los procesos y procedimientos que desarrolla la Unidad. | <p>ADCE-IP 14.1.1 Elaborar dictámenes y opiniones legales con el contenido y criterios necesarios para satisfacer lo solicitado por las áreas.</p> <p>ADCE-IP 14.1.2 Formar a los colaboradores de las diferentes áreas que involucran dentro del proceso la elaboración de dictámenes u opiniones de tipo legal para generar la claridad en las peticiones.</p> <p>ADCE-IP 14.1.3 Capacitar a los colaboradores del IHSS en</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>conocimiento de las Leyes y normativas vigentes aplicables.</p> <p>ADCE-IP 14.1.4 Actualizar los procesos y procedimientos propios de la Unidad de Asesoría Legal con la finalidad de simplificarlos.</p> |
|--|---|

5.7.15- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ADCE-OEI-15 “GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE PARTICIPANTES Y DEL PROCESO DE RECAUDO DE LAS CONTRIBUCIONES QUE SE DERIVEN DE LOS RÉGIMENES DE LOS SEGUROS DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron los siguientes ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|---|
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 15.1 Implementar el sistema único de registro y recaudo (SURR)</p> | <p>ADCE-IP 15.1.1 Solicitar la elaboración del Reglamento y el Manual Operativo del SURR al Consejo de Seguridad Social (CSS) una vez aprobada la nueva Ley del Seguro Social.</p> <p>ADCE-IP 15.1.2 Aplicar el Reglamento y el Manual Operativo del SURR aprobado por el Consejo de Seguridad Social (CSS)</p> |
| <p>Eje estratégico ADCE-EE 15.2 Administrar y operar el sistema único de registro y recaudo (SURR)</p> | <p>ADCE-IP 15.2.1 Administrar y operar el sistema único de registro y recaudo (SURR) para asegurar soluciones tecnológicas integrales y capacidades gerenciales que garanticen la eficiencia y eficacia en su funcionamiento, con la debida seguridad y resguardo de la información.</p> |

5.7.16- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ASEG-OEI-1 OTORGAR OPORTUNAMENTE LOS BENEFICIOS QUE ESTABLECE LA LEY A LOS DERECHOHABIENTES”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron los siguientes ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|--|---|
| <p>Eje estratégico ASEG-EE 1.1 Sistemas integrados y aplicaciones informáticas confiables para el control de la cuenta individual</p> | <p>ASEG-IP 1.1.1 Integración de los sistemas de información verificando que sean confiables</p> <p>ASEG-IP 1.1.2 Implementar el sistema integrado de información para salvaguardar la cuenta individual de los derechohabiente.</p> <p>ASEG-IP 1.1.3 Integrar el sistema de afiliación domestica con SICA-Afiliación</p> |
|--|---|

| | |
|---|--|
| | ASEG-IP 1.1.4 Brindar capacitación sobre temas técnicos relacionados con el manejo de sistemas de información a los empleados del área. |
| Eje estratégico ASEG-EE 1.2 Fortalecimiento en los procesos de envío de planillas a los patronos. | ASEG-IP 1.2.1 Adquirir un Software institucional con capacidad para el envío de planillas de patronos |

5.7.17- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ASEG-OEI-2 INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL ASEGURAMIENTO DE DERECHOHABIENTES AL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL, ALCANZANDO UN 50% DE COTIZANTES DIRECTOS EN RELACIÓN A LA POBLACIÓN ECONÓMICA ACTIVA (PEA) ASALARIADA PARA EL 2023

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron los siguientes ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|--|---|
| Eje estratégico ASEG-EE 2.1 Desarrollar la Política que permita aún más el acceso a la seguridad social a las personas bajo lo planteado en la Ley Marco del Sistema de Protección Social | <p>ASEG-IP 2.1.1 Implementar un Plan de inclusión de los sectores y regiones no cubiertas en los sistemas de seguros institucionales</p> <p>ASEG-IP 2.1.2 Implementar un Plan de extensión de cobertura para las zonas geográficas donde aún no hay servicios del IHSS</p> <p>ASEG-IP 2.1.3 Implementar nuevas estrategias para incrementar la sujeción de empresas, firmar acuerdos institucionales y alianzas estratégicas como con la (SAR) para tener acceso a la base de datos y poder evitar la evasión.</p> |
| Eje estratégico ASEG-EE 2.2 Aplicar estrictamente la Ley del Seguro Social en los procesos de sujeción de empresas | ASEG-IP 2.2.1. Implementar un Plan para la sujeción de empresas renuentes y evasión parcial de afiliación mediante el establecimiento de parámetros administrativos y judiciales para procesos de recuperación y afiliación al sistema (Cruce de base de datos con instituciones externas: Alcaldía, SAR, INFOP, RAP) |

5.7.18- INTERVENCIONES PARA CUMPLIR EL OBJETIVO: IHSS-ASEG-OEI-3 “IMPLEMENTAR UN NUEVO PROCESO DE AFILIACIÓN DE ASEGURADOS Y DE SUJECIÓN DE EMPRESAS ELIMINANDO EL RIESGO DE FRAUDE”

Para el logro de este objetivo estratégico se establecieron los siguientes ejes estratégicos en los cuales se plantean las intervenciones que se exponen a continuación:

| | |
|---|--|
| <p>Eje estratégico ASEG-EE 3.1 Implementar el Control Interno Institucional en las áreas relacionadas con la gestión aseguradora</p> | <p>ASEG-IP 3.1.1 Desarrollar el Plan para implementación, seguimiento y control de metas a nivel nacional, para procesos internas y externos.</p> <p>ASEG-IP 3.1.2 Desarrollar la matriz de riesgos de la gestión aseguradora.</p> <p>ASEG-IP 3.1.3 Capacitar al recurso humano del área de aseguramiento en la política conozca a su cliente y los cambios efectuados a los procesos y procedimientos para cumplir la misma.</p> |
| <p>Eje estratégico ASEG-EE 3.2 Proceso actualizado de sujeción de empresas, afiliación e inscripción de asegurados para evitar el fraude</p> | <p>ASEG-IP 3.2.1 Implementar dentro del proceso el formulario de aseguramiento y declaración jurada para patronos, con mecanismos de aplicación de multas ejemplares al existir fraude.</p> <p>ASEG-IP 3.2.2 Fortalecer el proceso de afiliación evitando el aseguramiento fraudulento de personas con enfermedades de alto costo (catastrófica), personas de tercera edad con probabilidad de no estar trabajando por su edad; y conyugues compañeras de hogar sin la acreditación como tal.</p> <p>ASEG-IP 3.2.3 Fortalecer el proceso de sujeción de empresas.</p> |

VI CADENA DE VALOR PÚBLICO

Los objetivos estratégicos presentados en este plan estratégico de las gerencias administrativa, financiera, aseguradora y unidades asesoras está enfocado a los procesos estratégicos, de soporte o apoyo, de seguimiento y evaluación, por lo que su razón de ser es apoyar a los procesos sustantivos o misionales en la entrega de las prestaciones a los derechohabientes, por lo que no se reflejan en la cadena de valor, ya que son grandes actividades u etapas de los productos intermedios.

VII RIESGOS RELACIONADOS AL PLAN ESTRATÉGICO

Los objetivos estratégicos planteados por la gerencia administrativa, financiera, aseguradora y unidades asesoras plantean 18 objetivos estratégicos, los que para su consecución se plantean los supuestos para mitigar el riesgo identificado en las mesas de trabajo:

7.1- IHSS-ADCE-OEI-1: SIMPLIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA BRINDAR EN TIEMPO OPORTUNO RESPUESTA A NUESTROS DERECHOHABIENTES.

68

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|---|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 1.1 Tiempos de gestión reducidos para los trámites administrativos | La organización debe responder en tiempo y forma a los procesos de normalización de políticas, procesos, procedimientos, protocolos, perfiles; donde cada una de las áreas son responsables de su elaboración o actualización junto con OYM | Riesgo reputacional producto por la insatisfacción del derechohabiente por la falta de respuesta oportuna y ágiles en trámites administrativos |

7.2-IHSS-ADCE-OEI-2: GESTIONAR LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|---|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 2.1 Proporcionar en tiempo oportuno al derechohabiente la información de sus trámites administrativos | Que la GTIC elabora el aplicativo informático solicitado de acuerdo al Proceso administrativo definido "FASE III Administración y monitoreo de contratos" | Riesgo reputacional producto por la insatisfacción del derechohabiente por prolongados tiempos de respuesta en trámites administrativos |
| Eje estratégico ADCE-EE 2.2 Reportería oportuna y veraz para toma de decisiones. | | |

7.3-IHSS-ADCE-OEI-3: DEFINIR UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN EFICIENTE PARA ORIENTAR A LA POBLACIÓN EN GENERAL (DERECHOHABIENTE, PROVEEDORES E INTERESADOS) EN SUS GESTIONES.

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|---|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 3.1 Brindar respuesta oportuna a las consultas realizadas por población en general (derechohabiente, proveedores e interesados). | El logro de este eje estratégico depende de la GTIC en la implementación del call center y del desarrollo del aplicativo informático para dar respuesta a la población en general | Riesgo reputacional y en algunos casos legal, por la carencia de información oportuna en las gestiones realizadas por la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) |

7.4-IHSS-ADCE-OEI-4: IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE CONFIABLE BAJO LAS NORMATIVAS DE LAS NIIF Y NICSP

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|--|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 4.1 Aplicar las normativas NIIF y NICSP para la contabilidad en el IHSS | El logro de este eje estratégico está supeditado a la correcta depuración de saldos de cuentas contables, adecuada parametrización de SAP y la reorganización de los documentos del archivo contable | Riesgo de tipo legal y financiero por la carencia de información contable confiable, revelada y oportuna bajo las normativas de las NIIF y NICSP; y, por la entrega tardía de la documentación contable cuando es requerida. |
| Eje estratégico ADCE-EE 4.2 Implementar de forma correcta el sistema SAP cumpliendo la normativa para tal fin | | |
| Eje estratégico ADCE-EE 4.3 Organizar los documentos del archivo contable de forma óptima | | |

7.5-IHSS-ADCE-OEI-5: ELABORAR Y ENLAZAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL Y EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|--|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 5.1 Presupuesto ajustado a la planificación de necesidades y planes operativos | GTIC debe incluir el módulo SAP BPC para la planeación de actividades operativas y necesidades de forma vinculada al presupuesto | Riesgo de tipo estratégico, operativo y financiero al plasmas metas en el POA sin el presupuesto para su ejecución |

7.6-IHSS-ADCE-OEI-6: FORTALECER LA PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LAS COMPRAS DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS, INSUMOS Y MATERIALES.

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|---|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 6.1 Concientizar a los responsables de las áreas sobre la importancia de la planificación | Se requiere: 1) GTIC debe incluir el módulo SAP BPC para la planeación de actividades de forma vinculada al presupuesto 2) Política de cumplimiento de los procedimientos de planificación operativa y presupuestaria | Riesgo reputacional: Insatisfacción de los usuarios o Derecho-Habientes Riesgo legal: Demandas por riesgo de la vida de las personas y/o muerte del asegurado Riesgo operativos: Instalaciones hospitalarias colapsadas, hacinamiento hospitalario, estancia días cama, atención medica hospitalaria deficiente, aglomeración de pacientes en las farmacias, insuficiencia de infraestructura hospitalaria, compras excesivas bajo el calificativo de "URGENTES", desabastecimiento de medicamentos, dispositivos médicos, insumos y materiales. Riesgo financiero: Altos costos de hospitalización y atención médica |
| Eje estratégico ADCE-EE 6.2 Priorizar los bienes de consumo que se deben adquirir | | |

7.7-IHSS-ADCE-OEI-7: DISMINUIR LAS QUEJAS POR MALA ATENCIÓN DEL RECURSO HUMANO AL DERECHOHABIENTE

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|--|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 7.1 Talento humano calificado para brindar la mejor | Dotación del presupuesto para contratar el recurso humano médico necesario priorizado para satisfacer las necesidades de atención de salud de la | Riesgo operativo por incremento de la demanda del servicio de atención médica a nivel nacional, que sobrepasa la capacidad instalada, por |

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|---|--|
| atención al derechohabiente | población derechohabiente | falta de personal para brindar atención al derechohabiente |
| Eje estratégico ADCE-EE 7.2 Talento humano administrado para brindar una mejor atención al derechohabiente | 1) Al talento humano: sensibilizar para tener un trato digno, con calidad, calidez y empatía hacia el derechohabiente, formarlo humano para interactuar de la mejor forma posible con el derechohabiente 2) Cumplir con el proceso definido de reclutamiento y selección de personal para la contratación del recurso humano | Riesgo operativo y reputacional por la falta de consideración en la atención del recurso humano con el derechohabiente y que las consultas sean solucionadas con agilidad y eficacia, consecuencia de la elección inapropiada del recurso humano para cubrir las necesidades del Instituto y derechohabiente |

7.8-IHSS-ADCE-OEI-8: DISMINUIR LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LA ENTREGA Y DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SOLICITA EL DERECHOHABIENTE MEDIANTE GESTIONES ADMINISTRATIVAS, DE SALUD, DE PREVISIÓN Y RIESGOS PROFESIONALES.

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|--|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 8.1 Fortalecer cadena de abastecimiento de bienes consumibles (medicamentos, material médico quirúrgico, papelería, etc.) para la disminución de tiempos de espera en la entrega y dispensación de medicamentos, insumos médicos y de oficina solicitados en la gestión administrativa, en salud, previsión y riesgos profesionales | 1) Dotación del para el desarrollo de las herramientas informáticas necesarias que facilitan la gestión logística y el monitoreo de servicios externos contratados. 2) Gestión logística: Capacitar a las áreas para programación de necesidades aplicando metodologías adecuadas, implementar la metodología de puntos de reorden en cadena de abastecimiento, adquisición de equipo y herramienta que faciliten la implementación de códigos de barra en los almacenes del IHSS a nivel nacional, fortalecer el seguimiento de las entregas de productos con personal, definir, socializar y aplicar una política de distribución de productos críticos, 3) Servicios subrogados y SME: Definir estrategias para fortalecer su monitoreo continuo en los sistema subrogados y SME con herramientas informática, capacitación del recurso humano actual, asignación de recursos para realizar visitas de campo periódicas | Riesgo operativo, legal y reputacional por la insatisfacción de los usuarios por no brindar las prestaciones en tiempo y forma, así como, la distorsión funcional de la operación al no contar con los insumos necesarios para desarrollar las prestaciones que puede conllevar a complicaciones de salud o muerte de los pacientes |

7.9-IHSS-ADCE-OEI-9: IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|--|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 9.1 Fortalecer los procesos de implementación del control interno institucional | Dotación de presupuesto en aquellos elementos del plan de implementación que requieren inversión, y que las gerencias con sus colaboradores desarrollen las prácticas obligatorias de las guías de control interno institucional | Riesgo de tipo operativo y legal al incumplir con la normativa legal vigente y al no seguir las mejoras prácticas en materia administrativa |
| Eje estratégico ADCE-EE 9.2 Implementar un sistema de control de la calidad de la gestión en la administración central | Decisión de la MAE de la implementación del sistema de gestión de la calidad en el IHSS | Riesgos reputacional por la insatisfacción de los usuarios por no cumplir con las expectativas de calidad en los servicios prestados |
| Eje estratégico ADCE-EE 9.3 Fortalecer el seguimiento de la gestión y los procesos de la administración central | Rediseñar y aplicar los procesos y procedimientos para un adecuado seguimiento de la administración central | Riesgo operativo, legal y financiero al generarse distorsiones operativas de la administración central por falta de supervisión |
| Eje estratégico ADCE-EE 9.4 Fortalecer el monitoreo de la gestión y los procesos de la administración central | Rediseñar y aplicar los procesos y procedimientos para un adecuado monitoreo de la administración central | Riesgo operativo, legal y financiero al no detectar en el tiempo adecuado desviaciones de la gestión de la administración central |
| Eje estratégico ADCE-EE 9.5 Fortalecer la evaluación de la gestión y los procesos de la administración central | Rediseñar y aplicar las políticas, procesos y procedimientos para una adecuada evaluación de la administración central | Riesgo operativo, legal y financiero al no evaluar los resultados de la gestión de la administración central |
| Eje estratégico ADCE-EE 9.6 Desarrollar las auditorías en los procesos priorizados | Dotación de presupuesto para la contratación del recurso humano para completar los equipos necesarios para efectuar las auditorías de forma integral y completa en el IHSS. Cumplir con el plan de trabajo priorizado por áreas y procesos de mayor impacto | Riesgo operativo, legal y financiero al no definir adecuadamente el frente priorizado a auditarse, generándose hallazgos de forma no oportuna |

7.10-IHSS-ADCE-OEI-10: FORTALECER LOS PROCESOS DE SOPORTE RELACIONADOS AL CONTROL OPERATIVO Y DE GESTIÓN

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|---|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 10.1 Fortalecer el sistema de gestión normativa del IHSS integrando administración central y la de los regímenes | Dotación de presupuesto para contratación del recurso humano necesario para mantener la base normativa actualizada | Riesgo operativo, legal, estratégico, financiero, reputacional por controles inadecuados al no tener la base normativa actualizada |
| Eje estratégico ADCE-EE 10.2 Implementar el sistema de gestión de riesgos para el control y mitigación de los diferentes tipos de riesgos en la administración central | Dotación de presupuesto para la contratación del recurso humano para necesario para implementar el sistema de gestión de riesgos en el IHSS | Riesgo operativo, legal, estratégico, financiero, reputacional por no implementar controles bajo el sistema de gestión de riesgos que mitiguen el nivel de exposición a los mismos. |

73

7.11-IHSS-ADCE-OEI-11: ELABORAR ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD, VIABILIDAD, ACTUARIAL EN RELACIÓN A LA COBERTURA HORIZONTAL Y VERTICAL, QUE RESPALDEN LAS MODIFICACIONES EN LOS TECHOS DE COTIZACIÓN Y TASA DE CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL.

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|--|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 11.1 Desarrollar estudios de factibilidad y viabilidad para responder de forma oportuna a los planes de inversión orientados a la capacidad de oferta de servicios y cobertura | Decisión de la MAE de la implementación del equipo multidisciplinario para efectuar los estudios de viabilidad, factibilidad y actuarial | Riesgo financiero al no contar con los estudios que permitan soportar las modificaciones de los techos y tasas de cotización. Riesgo operativo al no contar con la suficiencia económica para brindar las prestaciones a los derechohabientes Riesgo reputacional al no tener el fundamento para comunicar a la población en general del porqué de las modificaciones de los techos y tasas de cotización |
| Eje estratégico ADCE-EE 11.2 Desarrollar estudios actuariales | Dotación de presupuesto para la contratación del recurso necesario para desarrollar los diferentes estudios | Riesgo actuarial, financiero, operativo y legal al no contar en tiempo y forma con los estudios actuariales |

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|-------------|-------------------------|
| requeridos por los Regímenes para presentar al Consejo de Seguridad Social los proyectos de modificación de techos y tasas de cotización que generen la sostenibilidad financiera y actuarial de las prestaciones de corto y largo plazo; así como proyectos relacionados a la cobertura horizontal o vertical | actuariales | necesarios para el IHSS |

7.12-IHSS-ADCE-OEI-12: FORTALECIMIENTO DE LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE OPERACIÓN DEL IHSS CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA, DE CALIDAD, EFICIENTE Y EFECTIVA AL DERECHOHABIENTE.

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|--|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 12.1 Formular planes, diseños y estructuras de operación para la Gestión de la Tecnología, Información y Comunicaciones | Implementación de la reorganización estructural y administrativa de la GTIC | Riesgo tecnológico y operativo en la administración de TIC |
| Eje estratégico ADCE-EE 12.2 Desarrollar de forma integral la construcción en Tecnología, Información y Comunicación | Construcción de TIC en base a la mayor entrega de valor público al brindar las prestaciones a los derechohabientes | Riesgo tecnológico, operativo, reputacional y financiero en la construcción de TIC que satisfaga las necesidades operativas estratégicas para la mayor entrega de valor público al brindar las prestaciones a los derechohabientes |
| Eje estratégico ADCE-EE 12.3 Fortalecer la ejecución operativa en TIC | Dotar de presupuesto para la ejecución de los proyectos de TIC | |
| Eje estratégico ADCE-EE 12.4 Implementar de forma sistemática | | |

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---------------------------------|-----------|--------|
| la supervisión de TIC | | |

7.13-IHSS-ADCE-OEI-13: IMPLEMENTAR UN SISTEMA ECONÓMICO FINANCIERO ÁGIL, SOSTENIBLE Y PREDICTIVO QUE RESPONDA DE FORMA OPORTUNA A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|---|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 13.1 Establecer un "Sistema de Gestión de Riesgo de Liquidez", que identifique, mida, controle y monitoree el riesgo de liquidez institucional implementando políticas sobre la administración, eficiencia y manejo de operaciones de efectivo, y custodia de las inversiones en valores | Implementación de la unidad de gestión de inversiones para que gestione los riesgos | Riesgo financiero, liquidez y legal al no detectar oportunamente sectores en los que no se debe invertir por su alto riesgo según política de inversiones y reglamentos normativos |
| Eje estratégico ADCE-EE 13.2 Desarrollar un sistema de gestión de inversiones en el IHSS | Implementación de la unidad de gestión de inversiones | Riesgo financiero, liquidez y legal al no detectar oportunamente sectores en los que no se debe invertir por su alto riesgo según política de inversiones y reglamentos normativos y al no lograr las tasas reales planeadas |
| Eje estratégico ADCE-EE 13.3 Gestionar ante el Consejo de Seguridad Social las modificaciones graduales en las techos y tasas de contribución por Régimen a fin de asegurar el otorgamiento de las | La MAE debe presentar la solicitud ante el Consejo de Seguridad Social la modificación de los techos y tasas de cotización oportunamente para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes | Riesgo financiero, liquidez, legal, reputacional, estratégico y operativo al no Formular y presentar las propuestas para el incremento gradual de techos y tasas de contribución para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes ante el Consejo de Seguridad Social |

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|--|--|
| prestaciones a los derechohabientes con dignidad, calidad, oportunidad y eficiencia | | |
| Eje estratégico ADCE-EE 13.4 Efectuar una gestión efectiva en los procesos de cobranzas y recuperaciones de deudas | Cumplir con los procesos establecidos; cobrar el deuda del Estado como Estado de acuerdo a lo establecido en la Ley Marco del Sistema de Protección Social | Riesgo financiero, operativo y liquidez al no efectuar una gestión efectiva de cobranzas |
| Eje estratégico ADCE-EE 13.5 Desarrollar un sistema para el análisis de los resultados económico y financiero de las institución que permita predecir y proyectar escenarios económicos en el corto, mediano y largo plazo | Decisión de la MAE de la constitución del equipo técnico que efectúe el análisis de los resultados económico y financiero de las prestaciones del IHSS | Riesgo operativo y financiero al no conocer los costos de las prestaciones y su respectiva segregación |

7.14-IHSS-ADCE-OEI-14: FORTALECER LA NORMATIVA INSTITUCIONAL Y LEGAL CON LA FINALIDAD DE REGULAR LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS QUE MITIGUEN LA EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS OPERATIVOS Y LEGALES

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|--|--|
| Eje estratégico ADCE-EE 14.1 Establecer mecanismos para cumplir con la estructura legal y normativa Institucional | Generar la actualización y elaboración de normativas que faciliten el cumplimiento de las mismas | Riesgo legal y operativo al exponerse al no cumplir con la normativa institucional y legal vigente, generado por la falta de regulación en los actos administrativos y en la gestión de los recursos |

7.15-IHSS-ADCE-OEI-15: GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE PARTICIPANTES Y DEL PROCESO DE RECAUDO DE LAS CONTRIBUCIONES QUE SE DERIVEN DE LOS RÉGIMENES DE LOS SEGUROS DEL SISTEMA

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|--|---|
| Eje estratégico ADCE-EE 15.1 Implementar el sistema único de registro y recaudo (SURR) | Aprobación de la nueva Ley del Seguro Social, y 3 meses después de su aprobación que el CES entregue el Reglamento y el Manual de Operación del SURR | Riesgo legal al no desarrollar lo planteado en el artículo 41 de la LMSPS |
| Eje estratégico ADCE-EE 15.2 Administrar y operar el sistema único de registro y recaudo (SURR) | | |

7.16-IHSS-ASEG-OEI-1: OTORGAR OPORTUNAMENTE LOS BENEFICIOS QUE ESTABLECE LA LEY A LOS DERECHOHABIENTES

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|---|--|--|
| Eje estratégico ASEG-EE 1.1 Sistemas integrados y aplicaciones informáticas confiables para el control de la cuenta individual | Dotación de presupuesto para que GTIC desarrolle sistema informático integrado de afiliación | Riesgo reputacional y operativo por servicio deficiente, sin pronta respuesta en la atención demandada por los derechohabientes. |
| Eje estratégico ASEG-EE 1.2 Fortalecimiento en los procesos de envío de planillas a los patronos. | | Riesgo reputacional, financiero y operativo por que no se enlaza la información con el sistema hospitalario y se niega los servicios de salud, no se depuran las cuentas por cobrar y se sigue generando la mora de empresas que ya no existen |
| | | Riesgo reputacional, legal y operativo porque no se puede hacer uso de los servicios de salud, ni tramitar las prestaciones económicas a las que tienen derecho. |
| | | Riesgo reputacional, liquidez y operativo por no entregar a tiempo las planillas a los patronos. |

7.17-IHSS-ASEG-OEI-2: INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL ASEGURAMIENTO DE DERECHOHABIENTES AL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL, ALCANZANDO UN 50% DE COTIZANTES DIRECTOS EN RELACIÓN A LA POBLACIÓN ECONÓMICA ACTIVA (PEA) ASALARIADA PARA EL 2023

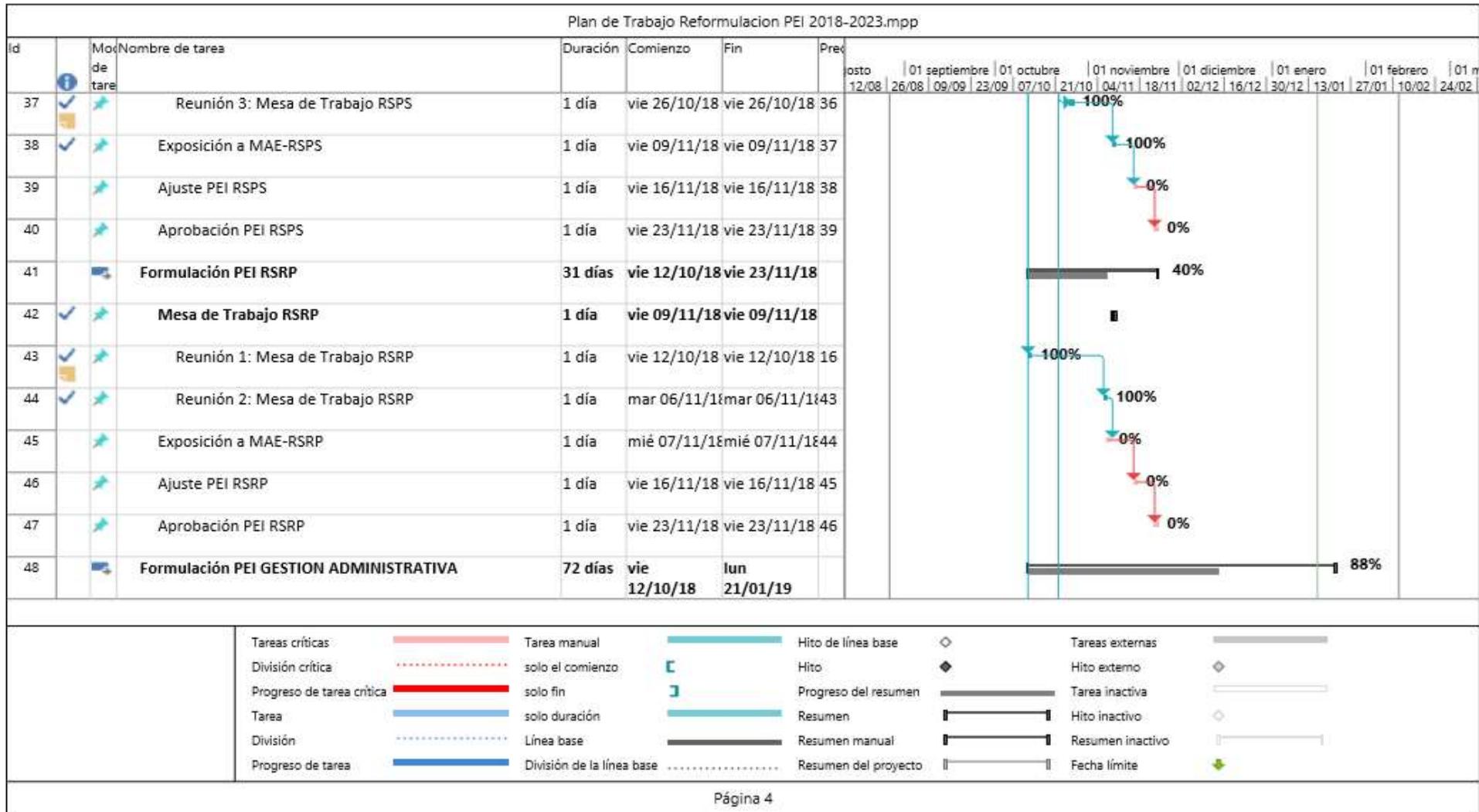
| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|--|--|
| Eje estratégico ASEG-EE 2.1 Desarrollar la Política que permita aún más el acceso a la seguridad social a las personas bajo lo planteado en la Ley Marco del Sistema de Protección Social | Decisión de la MAE para desarrollar Política que permita aún más el acceso a la seguridad social a las personas bajo lo planteado en la Ley Marco del Sistema de Protección Social | Riesgo legal por desprotección Social de las personas que trabajan y no cotizan al IHSS, no se fortalece la Institución deja de percibir recursos, no se cumple con el convenio 102 de la OIT. |
| Eje estratégico ASEG-EE 2.2 Aplicar estrictamente la Ley del Seguro Social en los procesos de sujeción de empresas | | |

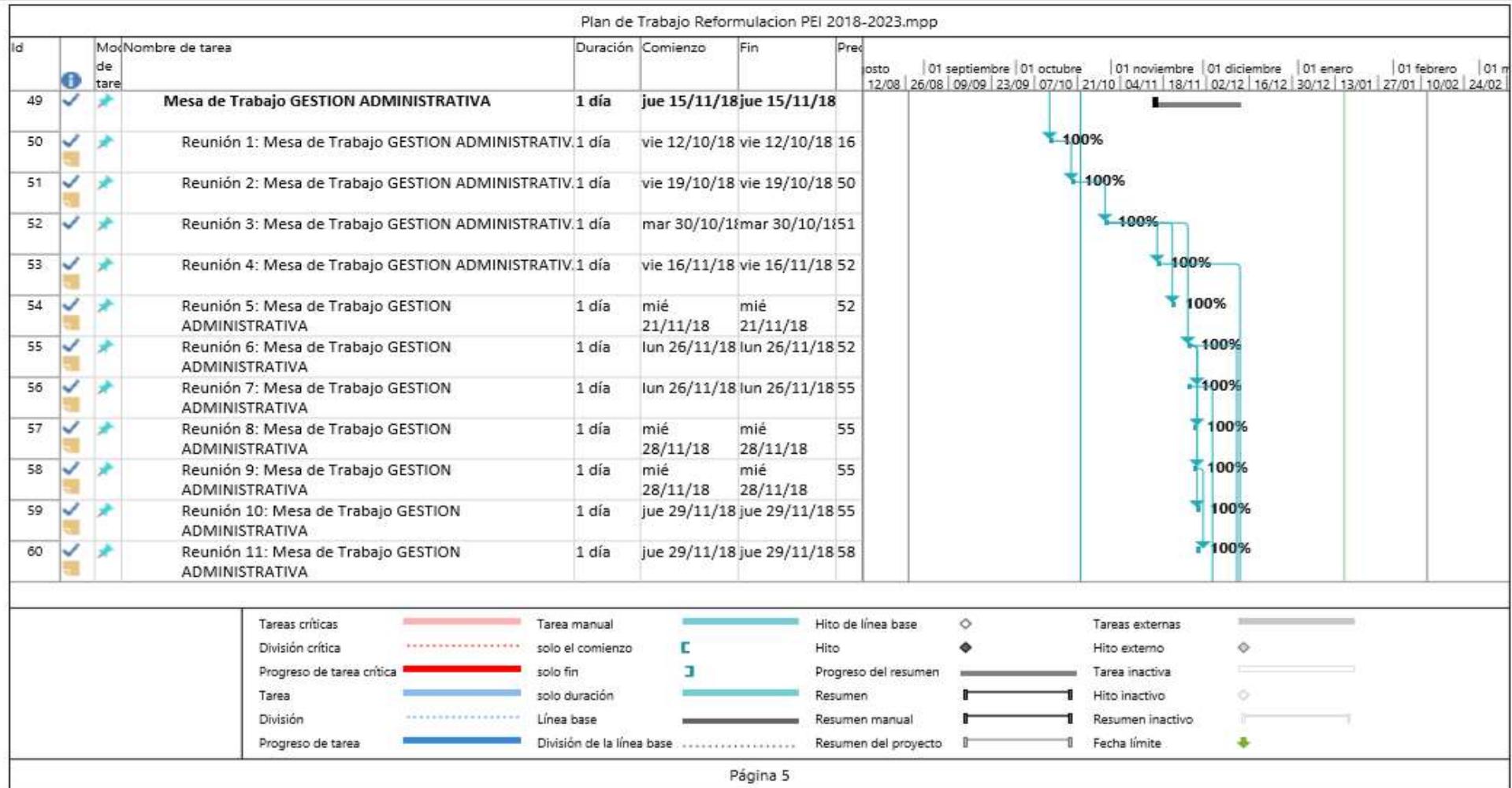
7.18-IHSS-ASEG-OEI-3: IMPLEMENTAR UN NUEVO PROCESO DE AFILIACIÓN DE ASEGURADOS Y DE SUJECIÓN DE EMPRESAS ELIMINANDO EL RIESGO DE FRAUDE

| DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | SUPUESTOS | RIESGO |
|--|---|--|
| Eje estratégico ASEG-EE 3.1 Implementar el Control Interno Institucional en las áreas relacionadas con la gestión aseguradora | Decisión de la MAE en implementar el Control Interno Institucional en las áreas relacionadas con la gestión aseguradora | Riesgo legal, financiero y de liquidez por Pérdida económica y disminución del patrimonio de los regímenes por demandas internacionales por incumplimiento de normativa contra lavado de activos y financiamiento del terrorismo |
| Eje estratégico ASEG-EE 3.2 Proceso actualizado de sujeción de empresas, afiliación e inscripción de asegurados para evitar el fraude | Actualizar la normativa para el Proceso de sujeción de empresas, afiliación e inscripción de asegurados para evitar el fraude | Riesgo legal, financiero y de liquidez por pérdida económica y disminución del patrimonio del régimen de Atención a la Salud. |

VIII ANEXOS







ANEXO No.2: Matriz del árbol de problemas y árbol de soluciones al problema relacionado a la falta de procesos y procedimientos administrativos simplificados

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|--|---|---------------------------------|--|---|---|--|---|
| Insatisfacción del derechohabiente por la falta de respuesta oportuna y ágiles en tramites administrativos | Retraso en el tramite de pago por Ayuda de gastos funebres | Tiempos prolongados en tramites | Falta de procesos y procedimientos administrativos simplificados | Simplificar procesos y procedimientos administrativos para brindar en tiempo oportuno respuesta a nuestros derechohabientes | Tiempos de gestión reducidos para los trámites administrativos. | Revisar, analizar y actualizar los procedimientos relacionados a los tramites administrativos. | Satisfacción del derechohabiente por la respuesta oportuna y la agilización en tramites administrativos |
| | Retraso en el tramite de pago por Reembolsos por gastos medicos | | | | | Gestionar la aprobación de la actualización de los procedimientos administrativos. | |
| | Retraso en el tramite de pago por Reposiciones de cheque | | | | | Socializar los procedimientos aprobados con las áreas involucradas relacionada con los diferentes trámites de pago | |
| | Retraso en el tramite de pago por Devolución de garantías (cumplimiento, mantenimiento y calidad) | | | | | | |
| | Retraso en el tramite de Pago a proveedores (insumos medicos, bienes, servicios, etc.) | | | | | | |
| | Retraso en el tramite de Pago por concepto de Reintegros de valores a patronos por subsidios cancelados a trabajadores. | | | | | | |
| | Retraso en el tramite de Pago planilla de rentas y pensiones, Subsidios | | | | | | |

ANEXO No.3: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la falta de sistema integrado para trámites administrativos

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO |
|--|---|--|--|---|--|---|---|
| Insatisfacción del derechohabiente por prolongados tiempo de respuesta en trámites administrativos | Falta de información oportuna desde el origen del Contrato, enmiendas y su seguimiento. (Entregas de garantías y productos) | Falta de información en tiempo oportuno para dar respuesta a las gestiones realizadas por el derechohabiente (consulta en sistema) | Falta de sistema integrado para tramites administrativos | Gestionar la Implementación de un sistema integrado para tramites administrativos | Proporcionar en tiempo oportuno al derechohabiente la información de sus trámites administrativos. | Aplicar el procedimiento administrativo definido en la fase III "Administración y Monitoreo de Contratos" | Satisfacción del derechohabiente por la reducción de los tiempos de respuesta en trámites administrativos |
| | Trámites de Pago | | | | | Gestionar la automatización del procedimiento definido que incluye la bitacora de contratos. | |
| | Pagos realizados | Dar seguimiento a la gestión de la automatización del procedimiento definido. | | | | | |
| | Reposiciones de Productos y/o servicios | Falta de reporteria de gestiones administrativas en el sistema actual para toma de decisiones gerenciales | | | | Reporteria oportuna y veraz para toma de decisiones. | |

ANEXO No.4: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la falta de un mecanismo de comunicación eficiente para la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados)

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO |
|---|--|--|---|---|--|---|---|
| Carencia de información oportuna en las gestiones realizadas por la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) | Falta de un call center (ubicación física, equipo y personal), línea de respuesta rápida, redes sociales para atención de los requerimientos de la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) | Falta de respuesta a las consultas realizadas por población en general (derechohabiente, proveedores e interesados). | Falta de un mecanismo de comunicación eficiente para la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) | Definir un mecanismo de comunicación eficiente para orientar a la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) en sus gestiones. | Brindar respuesta oportuna a las consultas realizadas por población en general (derechohabiente, proveedores e interesados). | Implementar un call center para la atención en las gestiones que realice la población . | Información oportuna en las gestiones realizadas por la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) |
| | Falta de un sistema integrado de consulta para dar respuesta a la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) | | | | | Gestionar la implementación de un sistema integrado para dar respuesta a la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados) | |
| | Falta de orientación en las gestiones realizadas en el IHSS por la población en general (derechohabiente, proveedores e interesados). | | | | | Solicitar la formulación de un plan de comunicación por derivación por Regimen y Gestión Administrativa. | |

ANEXO No.5: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la carencia de información contable confiable, revelada y oportuna bajo las normativas de las NIIF y NICSP

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO |
|--|---|---|---|--|---|---|---|
| Falta de revelación de datos confiables que se presentan a nuestra población asegurada | Falta de depuración de Saldos contables | La información confiable no está bajo las normativas de las NIIF y NICSP | Carencia de información contable confiable, revelada y oportuna bajo las normativas de las NIIF y NICSP | Implementar un sistema de información contable confiable bajo las normativas de las NIIF y NICSP | Aplicar las normativas NIIF y NICSP para la contabilidad en el IHSS | Depurar los saldos de cuentas contables | Datos confiables a disposición de nuestra población asegurada |
| Información financiera no disponible en tiempo oportuno | Problemas de parametrización de las cuentas contables en el sistema SAP | Deficiencias en la implementación del Sistema contable SAP | | | Implementar de forma correcta el sistema SAP cumpliendo la normativa para tal fin | Parametrizar los módulos que integran SAP realizada de forma confiable y adecuada a las reglas contables | Información generada en tiempo oportuno |
| Entrega tardía de la documentación solicitada | Desconocimiento de la organización del archivo contable por el personal | Carencia de un programa electrónico de búsqueda de documentos en el archivo contable, como a su vez falta de espacio del archivo físico de documentos contables | | | Organizar los documentos del archivo contable de forma óptima | Organizar los documentos del archivo contable de forma óptima de forma que la información sea fácilmente localizada | Entrega oportuna de la documentación solicitada |

ANEXO No.6: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la falta de relación entre lo establecido en el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|---|--|---|--|---|---|--|---|
| Gastos fuera de los establecido en el POA | Falta de us sistema informático que enlace el Plan Operativo Anual con el Presupuesto de las áreas | Planificación no oportuna en el proceso de formulación presupuestaria | Falta de relación entre lo establecido en el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional | Elaborar y enlazar el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional | Presupuesto ajustado a la planificación | Implementar sistema informático que enlace el trabajo relacionado de las áreas | Ejecución del gasto según lo establecido en el Plan Operativo Anual |
| | Formular, comunicar y socializar el Plan Operativo Anual en tiempo y forma | | | | | | |

ANEXO No.7: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la planificación deficiente de las compras institucionales de medicamentos y materiales

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO | |
|---|---|---|--|--|---|--|--|---|
| Insatisfacción de los usuarios o Derecho-Habientes | Información incorrecta solo para cumplir un requisito | Poco interés y compromiso institucional de las áreas involucradas en el sistema | Planificación deficiente de las compras institucionales de medicamentos y materiales | Fortalecer la planificación y programación de las compras de medicamentos, dispositivos médicos, insumos y materiales. | Concientizar a los responsables de las áreas sobre la importancia de la planificación | Exigir a los responsables de las áreas involucradas en la planificación de compras, medicamentos, dispositivos médicos, insumos y materiales respuestas sobre el tipo de información proporcionada y especificaciones técnicas | Disminución de los riesgos reputacionales, legales, operativos y financieros | |
| Aglomeración de pacientes en las farmacias | Presupuesto insuficiente | Necesidades superan al presupuesto | | | | Priorizar los bienes de consumo que se deben adquirir | | Racionalizar y priorizar las compras |
| Insuficiencia de infraestructura hospitalaria | Falta de confianza de las áreas en la planificación | Estimación de la demanda en base a la experiencia y patrón cultural. | | | | Proyectar demanda en base a datos estadísticos | | Retroalimentar la información de la estimación presupuestaria |
| Compras excesivas bajo el calificativo de "URGENTES" | | | | | | | | |
| Desabastecimiento de medicamentos y materiales | | | | | | | | |
| Riesgo de la vida de las personas | | | | | | | | |
| Insensibilidad de los empleados | | | | | | | | |
| Asinamiento hospitalario | | | | | | | | |
| Instalaciones hospitalarias colapsadas | | | | | | | | |
| Atención médica hospitalaria deficiente | | | | | | | | |
| Desconocimiento de la importancia de la Seguridad Social | | | | | | | | |
| Falta de programa informático para cuantificación de costo por paciente | | | | | | | | |
| Estancia días cama | | | | | | | | |
| Los hospitales no saben que producen | | | | | | | | |
| Altos costos de hospitalización y atención médica | | | | | | | | |

ANEXO No.8: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con el aumento de las quejas por mala atención del recurso humano al derechohabiente

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO |
|---|---|---|---|--|---|--|--|
| Mala atención a los derechohabientes en los servicios que presta la Institución, por parte del recurso humano | Incremento de la demanda del servicio de atención médica a nivel nacional, que sobrepasa la capacidad instalada, por falta de personal para brindar atención al derechohabiente | Incremento de la demanda del servicio de atención médica a nivel nacional que sobrepasa la capacidad instalada de acuerdo a las necesidades de atención del derechohabiente | Aumento de las quejas por mala atención del recurso humano al derechohabiente | Disminuir las quejas por mala atención del recurso humano al derechohabiente | Manejo de recurso humano calificado, para brindar la mejor atención al derechohabiente | Contratar el recurso humano médico necesario priorizado para satisfacer las necesidades de atención de salud de la población derechohabiente | Atención satisfactoria en los servicios que presta la institución, por parte del recurso humano al derechohabiente |
| | Falta de consideración en la atención del recurso humano con el derechohabiente que las consultas sean solucionadas con agilidad y eficacia. | Deficiencia en la atención por parte del recurso humano al derechohabiente | | | | Talento humano administrado para brindar la mejor atención al derechohabiente | |
| | Baja disponibilidad de interactuar con el derechohabiente por parte del recurso humano | | | | Formar al talento humano para interactuar de la mejor forma posible con el derechohabiente | | |
| | Elección inapropiada del recurso humano para cubrir las necesidades del Instituto y derechohabiente | | | | Cumplir estrictamente con el proceso definido de reclutamiento y selección de personal para la contratación del recurso humano, con el fin de tener una estructura adecuada y profesional en base a una elección apropiada y calificada | | |

ANEXO No.9: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con que no se proporciona en tiempo oportuno la totalidad de los requerimientos de las necesidades básicas (servicios y/o productos) que solicita el derechohabiente a través de una gestión administrativa, en salud, previsión, y riesgos profesionales.

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFFECTO |
|--|--|-------------------------------------|--|---|--|--|---|
| Incremento en la población insatisfecha por no proporcionar en tiempo oportuno la totalidad de los requerimientos de insumos (papelería, material médico quirúrgico, medicamentos) en las gestiones administrativas realizadas por el derechohabiente en salud, previsión y riesgos profesionales. | Deficiente Cadena de Abastecimiento | Deficiente cadena de abastecimiento | No se proporciona en tiempo oportuno la totalidad de los requerimientos de las necesidades básicas (servicios y/o productos) que solicita el derechohabiente a través de una gestión administrativa, en salud, previsión, y riesgos profesionales. | Disminuir los tiempos de espera en la entrega y dispensación de productos y/o servicios que solicita el derechohabiente mediante gestiones administrativas, de salud, de previsión y riesgos profesionales. | Fortalecer cadena de abastecimiento de bienes consumibles (medicamentos, material médico quirúrgico, papelería, etc.) para la disminución de tiempos de espera en la entrega y dispensación de medicamentos, insumos médicos y de oficina solicitados en la gestión administrativa, en salud, previsión y riesgos profesionales. | Gestionar capacitación para las áreas que realizan la programación de necesidades de insumos y medicamentos aplicando metodologías que actualicen periódicamente los datos reales, consideren la demanda insatisfecha y minimicen posibles vencimientos de medicamentos e insumos. | Mayor satisfacción en el derechohabiente por la entrega oportuna de un mayor porcentaje de insumos (papelería, material médico quirúrgico, medicamentos) requeridos en las gestiones administrativas realizadas por el derechohabiente en salud, previsión y riesgos profesionales. |
| | Tiempos prolongados en la adquisición y entrega de insumos y medicamentos, | | | | | Implementar la metodología de puntos de reorden en cadena de abastecimiento | |
| | Proceso y tecnología desactualizada para la administración operativa de los almacenes a nivel nacional | | | | | Gestionar la Adquisición de equipo y herramienta que faciliten la implementación de códigos de barra en los almacenes del IHSS a nivel nacional. | |
| | Falta de seguimiento en las entregas de las adquisiciones. | | | | | Fortalecer el seguimiento de las entregas de productos con personal capacitado y solicitar la modificación a las herramientas informáticas para que proporcionen datos de las entregas en tiempo real. | |
| | Falta de una política de distribución de productos críticos. | | | | | Definir, socializar y aplicar una política de distribución de productos críticos. | |
| Falta de monitoreo continuo en los sistemas subrogados y SME . | Definir estrategias para fortalecer el monitoreo continuo en los sistemas subrogados y SME, como ser: desarrollo de herramientas informáticas, capacitación del recurso humano actual, asignación de recursos para realizar visitas de campo periódicas a los sistemas subrogados y SME con la inclusión del área legal, técnica y administrativa. | | | | | | |

ANEXO No.10: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con que no se cuenta con un sistema efectivo de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central que permita mejorar la calidad, eficiencia, efectividad y eficacia en las diferentes actividades que se realizan

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO | |
|--|---|---|---|--|--|---|---|---|
| Bajo nivel de control de la gestión de los procesos dependientes de la administración central generando bajos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y calidez en el soporte de la entrega de las prestaciones a los derechohabientes | No se ha formado a todo el talento humano en las guías de control interno institucional | Débil implementación de los procesos del control interno institucional dictado por ONADICI | No se cuenta con un sistema efectivo de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central que permita mejorar la calidad, eficiencia, efectividad y eficacia en las diferentes actividades que se realizan | Implementar el sistema de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central | Fortalecer los procesos de implementación del control interno institucional | Formar al talento humano en las guías de control interno institucional | Nivel adecuado de control de la gestión de los procesos y dependencias de la administración central | |
| | Mejorable mecanismo de medición de aplicación de las prácticas obligatorias de control interno institucional (2017=60%; 2018=78%) | | | | | Medir de aplicación de las prácticas obligatorias de control interno institucional | | |
| | Se efectúan las autoevaluaciones del control interno institucional mediante la aplicación del "taller de autoevaluación del control interno institucional" (TAECII) con calificación en incremento (2015=63.03%; 2016=65.54%; 2017=67.62%; 2018=68.49%) | No se cuenta con un sistema de control de la calidad de la gestión en la administración central | | | Implementar un sistema de control de la calidad de la gestión en la administración central | Autoevaluar el control interno institucional mediante la aplicación del "taller de autoevaluación del control interno institucional" (TAECII) | | |
| | Mejorable análisis de la gestión del control interno para emisión de recomendaciones | | | | | | | Efectuar análisis de la gestión del control interno para emisión de recomendaciones |
| | No existe un equipo de calidad para la administración central | | | | Constituir un equipo de calidad para la administración central | | | |
| | No se está midiendo la satisfacción de los derechohabientes | Mejorable sistema de seguimiento de la gestión y los procesos de la administración central | | | Fortalecer el seguimiento de la gestión y los procesos de la administración central | Medir y analizar la Satisfacción de los derechohabientes | | |
| | No se está midiendo la Satisfacción de los Patronos | | | | | | | Medir y analizar la Satisfacción de los Patronos |
| | No existe un sistema de registro, valuación y control de errores | | | | | | | Desarrollar un subsistema de registro, valuación y control de errores |
| | No existen planes de calidad en la gestión administrativa | | | | | | | Formular planes de calidad en la gestión administrativa |
| | Mejorable sistema de seguimiento de la gestión | | | | | | | Dar seguimiento periódico a la gestión |

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|--|---|--|---|--|---|---|---|
| Bajo nivel de control de la gestión de los procesos dependientes de la administración central generando bajos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y calidez en el soporte de la entrega de las prestaciones a los derechohabientes | Débil supervisión de la gestión administrativa en la administración central | No se ha desarrollado de forma integrada el monitoreo de los procesos de gestión de la administración central y sus dependencias | No se cuenta con un sistema efectivo de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central que permita mejorar la calidad, eficiencia, efectividad y eficacia en las diferentes actividades que se realizan | Implementar el sistema de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central | Desarrollar el Monitoreo de los procesos de gestión de la administración central y sus dependencias | Supervisar la gestión administrativa en la administración central | Nivel adecuado de control de la gestión de los procesos y dependencias de la administración central |
| | Débil supervisión de la gestión administrativa en el almacén central | | | | | Supervisar la gestión administrativa en el almacén central | |
| | Débil supervisión del cumplimiento de contratos por falta de herramienta informática para tal fin | | | | | Supervisar el cumplimiento de contratos | |
| | Débil monitoreo y no sistémico de los servicios de gestión administrativa | | | | | Efectuar el monitoreo de los servicios de gestión administrativa | |
| | Débil monitoreo de la gestión de procesos críticos | | | | | Efectuar el monitoreo de la gestión de procesos críticos | |

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|--|--|---|---|--|---|--|---|
| Bajo nivel de control de la gestión de los procesos dependientes de la administración central generando bajos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y calidez en el soporte de la entrega de las prestaciones a los derechohabientes | No se ha evaluado un tablero de indicadores de desempeño y calidad | No se ha desarrollado de forma sistémica la evaluación de la gestión de la administración central y la integración de las evaluaciones efectuadas a los Regímenes | No se cuenta con un sistema efectivo de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central que permita mejorar la calidad, eficiencia, efectividad y eficacia en las diferentes actividades que se realizan | Implementar el sistema de seguimiento y evaluación de la gestión en los procesos y dependencias de la administración central | Efectuar la evaluación de la gestión de la administración central y la integración de las evaluaciones efectuadas a los Regímenes | Evaluar el tablero de indicadores de desempeño y calidad | Nivel adecuado de control de la gestión de los procesos y dependencias de la administración central |
| | No se ha evaluado un tablero general de mando | | | | | Evaluar el tablero general de mando | |
| | Las evaluaciones el plan operativo anual (POA) de la administración central y de los Regímenes históricamente no se realizaban antes del 2016 | | | | | Evaluar el plan operativo anual (POA) de la administración central e integración de evaluaciones de POA'S de los Regímenes | |
| | No se evaluaba el avance del Plan Estratégico Institucional (PEI) antes del 2016 | | | | | Evaluar el Plan Estratégico Institucional (PEI) | |
| | No se cuenta con suficientes equipos de auditoría para efectuarlas en todos los procesos del IHSS | El desarrollo de las auditorías en los procesos del IHSS no son suficientes para toda la Institución | | | Desarrollar las auditorías en los procesos priorizados | Fortalecer el equipo de auditoría del IHSS | |
| | Se efectúan los planes de auditoría en base a los recursos con que cuenta | | | | | Efectuar la planeación de la gestión de las auditorías | |
| | Limitada cantidad de evaluaciones de auditorías, actividades programadas y no programadas de acuerdo a la cantidad de horas auditor disponible | | | | | Evaluar las auditorías, actividades programadas y no programadas | |
| | Se efectúa el debido seguimiento de recomendaciones | | | | | Dar seguimiento de recomendaciones | |
| | No se cuenta con suficiente recurso para desarrollar los procesos de auditoría en sistemas | | | | | Fortalecer los procesos de auditoría en sistemas | |

ANEXO No.11: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la débil aplicación de procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO |
|---|---|--|--|---|---|---|--|
| Controles inadecuados al no tener la base normativa actualizada | No se han elaborado y actualizado el Manual de Políticas Institucionales del IHSS | Sistema de gestión normativo del IHSS mejorable para la administración central y la de los regímenes | Débil aplicación de procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión | Fortalecer los procesos de soporte relacionados al control operativo y de gestión | Fortalecer el sistema de gestión normativa del IHSS integrando administración central y la de los regímenes | Elaborar y actualizar periódicamente el Manual de Políticas Institucionales del IHSS | Controles adecuados al tener la base normativa actualizada |
| | No se han elaborado y actualizado el Manual de Macro procesos, procesos, y subprocesos del IHSS | | | | | Elaborar y actualizar el Manual de Macro procesos, procesos, y subprocesos del IHSS | |
| | Actualización parcial del Manual de Procedimientos del IHSS | | | | | Actualizar periódicamente el Manual de Procedimientos del IHSS | |
| | No se ha actualizado el Manual de Estructuras de Órganos del IHSS | | | | | Actualizar periódicamente el Manual de Estructuras de Órganos del IHSS | |
| | Actualización parcial del Manual de funciones de órganos del IHSS | | | | | Actualizar periódicamente el Manual de funciones de órganos del IHSS | |
| | Actualización parcial del Manual de descripción de puestos y funciones del IHSS | | | | | Actualizar periódicamente el Manual de descripción de puestos y funciones del IHSS | |
| | Actualización parcial de la compilación de Reglamentos Técnicos Institucionales | | | | | Actualizar periódicamente la compilación de Reglamentos Técnicos Institucionales | |
| | No se ha formado a todo el recurso humano del IHSS en gestión de riesgos, para facilitar el proceso de implementación a lo largo de los siguientes 5 años | No se implementado en su totalidad el sistema de gestión de riesgos para el control y mitigación de los diferentes tipos de riesgos en la administración central | | | Implementar el sistema de gestión de riesgos para el control y mitigación de los diferentes tipos de riesgos en la administración central | Formar a todo el recurso humano del IHSS en gestión de riesgos, para facilitar el proceso de implementación a lo largo de los siguientes 5 años | |
| | No se ha Certificado talento humano en la gestión de riesgos por tipo de riesgos | | | | | Certificar talento humano en la gestión de riesgos por tipo de riesgos | |
| | No se han levantado las matrices de riesgos en el 100% de las áreas y unidades gestoras del IHSS | | | | | Levantamiento de matrices de riesgos en el 100% de las áreas y unidades gestoras del IHSS | |
| | No se ha implementado planes de mitigación de riesgos | | | | | Implementación de planes de mitigación de riesgos | |

ANEXO No.12: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con que no se están efectuando de forma sistemática y periódica los estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial para la extensión de cobertura horizontal y vertical, y que a su vez respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social para la debida sostenibilidad de la misma.

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO |
|---|---|--|---|--|--|--|---|
| Riesgo actuarial, financiero, operativo y legal al no contar en tiempo y forma con los estudios actuariales necesarios para el IHSS | No se cuenta con un equipo multidisciplinario para efectuar los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos de extensión de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios | | | | | Conformar equipo multidisciplinario para efectuar los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos de extensión de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios | Contar con los estudios que nos permita oportunamente medir, mitigar y controlar el riesgo actuarial, financiero, operativo y legal del IHSS. |
| | No se cuenta con un plan de proyectos que da respuesta a la planeación estratégica y operativa de los Regímenes para elaborar los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos de extensión de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios | No se ha desarrollado la gestión de proyectos que permitan contar con la debida anticipación respondiendo a una planeación estratégica los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos de extensión de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios | No se están efectuando de forma sistemática y periódica los estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial para la extensión de cobertura horizontal y vertical, y que a su vez respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social para la debida sostenibilidad de la misma. | Elaborar estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial para la extensión de cobertura horizontal y vertical, que respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social | Desarrollar estudios de factibilidad y viabilidad para responder de forma anticipada a los planes de inversión orientados al incremento de capacidad de oferta de servicios y extensión de cobertura | Formular plan de proyectos que da respuesta a la planeación estratégica y operativa de los Regímenes para elaborar los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos de extensión de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios | |
| | No se han elaborado los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos de extensión de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios contenido en el plan de proyectos formulado | | | | | Elaborar los estudios técnicos, de factibilidad y viabilidad de proyectos de extensión de cobertura horizontal, vertical y de incremento de capacidad de oferta de servicios contenido en el plan de proyectos formulado | |

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFFECTO |
|---|--|---|---|--|---|--|---|
| Riesgo actuarial, financiero, operativo y legal al no contar en tiempo y forma con los estudios actuariales necesarios para el IHSS | No se han elaborado estudios actuariales por Régimen | No se han desarrollado de forma sistemática y periódica los estudios actuariales requeridos por los Regímenes para presentar los proyectos de modificación de techos y tasas de cotización que proporcionen la sostenibilidad financiera y actuarial de las prestaciones de corto y largo plazo; así como aquellos solicitados para proyectos de extensión de cobertura horizontal o vertical | No se están efectuando de forma sistemática y periódica los estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial para la extensión de cobertura horizontal y vertical, y que a su vez respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social para la debida sostenibilidad de la misma. | Elaborar estudios de factibilidad, viabilidad, actuarial para la extensión de cobertura horizontal y vertical, que respalden las modificaciones en los techos de cotización y tasa de contribución a la seguridad social | Desarrollar estudios actuariales requeridos por los Regímenes para presentar al Consejo de Seguridad Social los proyectos de modificación de techos y tasas de cotización que generen la sostenibilidad financiera y actuarial de las prestaciones de corto y largo plazo; así como aquellos solicitados para proyectos de extensión de cobertura horizontal o vertical | Elaborar estudios actuariales para cada Régimen del IHSS | Contar con los estudios que nos permita oportunamente medir, mitigar y controlar el riesgo actuarial, financiero, operativo y legal del IHSS. |
| | No se han efectuado los estudios para revalorización de pensiones para período 2018-2019 | | | | | Efectuar estudios para revalorización de pensiones | |
| | Requiere dar continuidad a la estimación de Reservas Técnicas de los Beneficios de los Regímenes | | | | | Efectuar la estimación de Reservas Técnicas de los Beneficios de los Regímenes | |
| | Requiere dar continuidad al procesos de elaborar Dictámenes, notas técnicas, opiniones y/o informes por requerimientos específicos | | | | | Elaborar Dictámenes, notas técnicas, opiniones y/o informes por requerimientos específicos | |

ANEXO No.13: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la faltan de varios procesos de operación del IHSS que se sistematicen y los existen se integren, generando problemas en la atención del derechohabiente

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO |
|--|--|--|---|--|--|--|---|
| Riesgo tecnológico, operativo, reputacional y financiero en la construcción de TIC que satisfaga las necesidades operativas estratégicas para la mayor entrega de valor público al brindar las prestaciones a los derechohabientes | Mejorable administración del Marco de TIC, estrategia y arquitectura | No se ha culminado los procesos integrados de planificación, diseño y estructura de operación para la Gestión de la Tecnología, Información y Comunicaciones | Faltan varios procesos de operación del IHSS que se sistematicen y los existentes se integren, generando problemas en la atención del derechohabiente | Fortalecimiento de la sistematización de los procesos de operación del IHSS con la finalidad de brindar una atención oportuna, de calidad, eficiente y efectiva al derechohabiente | Fortalecer la planificación, diseño y estructura de operación para la Gestión de la Tecnología, Información y Comunicaciones | Administrar el Marco de TIC, estrategia y arquitectura | Reducir el riesgo tecnológico, operativo, reputacional y financiero en la construcción de TIC que satisfaga las necesidades operativas estratégicas para la mayor entrega de valor público al brindar las prestaciones a los derechohabientes |
| | Mejorable administración del portafolio de proyectos de TIC | | | | | Administrar del portafolio de proyectos de TIC | |
| | Mejorable administración de la seguridad de la información | | | | | Administrar la seguridad de la información | |
| | No se ha implementado la administración de la calidad e innovación tecnológica | | | | | Administrar la calidad e innovación tecnológica | |
| | Mejorable proceso de gestión de los riesgos tecnológicos de la institución | | | | | Gestionar los riesgos tecnológicos de la institución | |

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFFECTO | | |
|--|---|---|---|--|---|--|---|---|--|
| Riesgo tecnológico, operativo, reputacional y financiero en la construcción de TIC que satisfaga las necesidades operativas estratégicas para la mayor entrega de valor público al brindar las prestaciones a los derechohabientes | Mejorable proceso de gestión de los programas y proyectos de TIC | No se ha desarrollado de forma integral la construcción en Tecnología, Información y Comunicación | Faltan varios procesos de operación del IHSS que se sistematicen y los existentes se integren, generando problemas en la atención del derechohabiente | Fortalecimiento de la sistematización de los procesos de operación del IHSS con la finalidad de brindar una atención oportuna, de calidad, eficiente y efectiva al derechohabiente | Desarrollar de forma integral la construcción en Tecnología, Información y Comunicación | Gestionar los programas y proyectos de TIC | Reducir el riesgo tecnológico, operativo, reputacional y financiero en la construcción de TIC que satisfaga las necesidades operativas estratégicas para la mayor entrega de valor público al brindar las prestaciones a los derechohabientes | | |
| | Mejorable proceso de identificación de requisitos y construcción de las soluciones de TIC | | | | | Identificar requisitos y construir las soluciones de TIC | | | |
| | Mejorable proceso de administración de la disponibilidad y capacidad | | | | | Administrar la disponibilidad y capacidad de TIC | | | |
| | Mejorable proceso de administración de la configuración de soluciones y aplicativos | | | | | Administrar la configuración de soluciones, aplicativos | | | |
| | No se ha implementado los procesos de gestión de cambios, conocimiento y documentación | | | | | Gestionar cambios, conocimiento y documentación | | | |
| | Mejorable administración y configuración de los activos de tipo tecnológico | Administrar y configurar los activos de tipo tecnológico | | | | | | | |
| | Mejorable proceso de gestión de las operaciones de TIC | Existe un nivel mejorable ejecución operativa en TIC | | | | Fortalecer la ejecución operativa en TIC | | Gestionar las operaciones de TIC | |
| | Mejorable proceso de gestión de peticiones, incidentes y problemas de TIC | | | | | | | Gestionar peticiones, incidentes y problemas de TIC | |
| | No existe un plan de continuidad operativa de TIC | | | | | | | Implementar y gestionar el plan de continuidad operativa de TIC | |
| | Mejorable proceso de gestión de los servicios de seguridad | | | | | | | Gestionar los servicios de seguridad | |
| | Mejorable proceso de administración de los controles de los procesos del negocio | | | | | | | Administrar los controles de los procesos del negocio | |
| | No se supervisa, evalúa y valora el rendimiento, conformidad y sistema de control interno | No se ha implementado de forma sistémica los procesos de supervisión de TIC | | | | | | Implementar de forma sistemática la supervisión de TIC | Supervisar, evaluar y valorar el rendimiento, conformidad y sistema de control interno |
| | No se supervisa, evalúa y valora la conformidad con los requerimientos externos | | | | | | | | Supervisar, evaluar y valorar la conformidad con los requerimientos externos |

ANEXO No.14: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado la debilidad en la administración financiera del IHSS por no tener todos los procesos y herramientas de gestión necesarias para la efectiva gestión del efectivo y las inversiones

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFFECTO | |
|--|--|--|--|---|--|---|--|---|
| <p>Riesgo financiero, liquidez, legal, reputacional, estratégico y operativo al no Formular y presentar las propuestas para el incremento gradual de techos y tasas de contribución para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes ante el Consejo de Seguridad Social</p> | <p>Mejorable proceso de control y monitoreo de las transacciones, transferencias y actividades de efectivo y reportes dando cumplimiento al marco legal vigente.</p> | <p>No se ha establecido un "Sistema de Gestión de Riesgo de Liquidez", que identifique, mida, controle y monitoree el riesgo de liquidez institucional</p> | <p>Debilidad en la administración financiera del IHSS por no tener todos los procesos y herramientas de gestión necesarias para la efectiva gestión del efectivo y las inversiones</p> | <p>Implementar un sistema económico financiero ágil, sostenible y predictivo que responda de forma oportuna a las necesidades institucionales</p> | <p>Establecer un "Sistema de Gestión de Riesgo de Liquidez", que identifique, mida, controle y monitoree el riesgo de liquidez institucional implementando políticas sobre la administración, eficiencia y manejo de operaciones de efectivo, y custodia de las inversiones en valores</p> | <p>Controlar y monitorear las transacciones, transferencias y actividades de efectivo y reportes dando cumplimiento al marco legal vigente.</p> | <p>Incremento gradual de techos y tasas de contribución para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes</p> | |
| | <p>No se ha implementado la unidad de gestión de inversiones</p> | <p>No se ha desarrollado un sistema de gestión de inversiones en el IHSS</p> | | | | <p>Desarrollar un sistema de gestión de inversiones en el IHSS</p> | | <p>Implementar la unidad de gestión de inversiones</p> |
| | <p>No se han diversificado el fondo de inversiones del Régimen del Seguro de Previsión Social en todas las opciones que permite el Reglamento de inversiones</p> | | | | | | | <p>Potencializar, optimizar y diversificar el fondo de inversiones del Régimen del Seguro de Previsión Social con el fin de alcanzar mayores rendimientos con una adecuada administración del riesgo.</p> |
| | <p>El monitorear del fondo que conforman las aportaciones de los afiliados no se efectúa de forma sistémica</p> | | | | | | | <p>Monitorear de forma continua el fondo que conforman las aportaciones de los afiliados con el fin de garantizar el equilibrio actuarial y el cumplimiento de la normativa.</p> |

| CONSECUENCIA DIRECTAS | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFEECTO | | |
|--|---|---|--|---|---|---|--|---|---|
| <p>Riesgo financiero, liquidez, legal, reputacional, estratégico y operativo al no formular y presentar las propuestas para el incremento gradual de techos y tasas de contribución para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes ante el Consejo de Seguridad Social</p> | No se han formulado las nuevas propuestas y las gestiones para presentar las propuestas para el incremento gradual de techos y tasas de contribución para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes ante el Consejo de Seguridad Social | No se ha logrado las modificaciones graduales en las techos y tasas de contribución por Régimen con las gestiones efectuadas por la Comisión Interventora ante el Consejo de Seguridad Social a fin de asegurar el otorgamiento de las prestaciones a los derechohabientes con dignidad, calidad, oportunidad y eficiencia. | <p>Debilidad en la administración financiera del IHSS por no tener todos los procesos y herramientas de gestión necesarias para la efectiva gestión del efectivo y las inversiones</p> | <p>Implementar un sistema económico financiero ágil, sostenible y predictivo que responda de forma oportuna a las necesidades institucionales</p> | <p>Gestionar ante el Consejo de Seguridad Social las modificaciones graduales en las techos y tasas de contribución por Régimen a fin de asegurar el otorgamiento de las prestaciones a los derechohabientes con dignidad, calidad, oportunidad y eficiencia.</p> | Formular y presentar las propuestas para el incremento gradual de techos y tasas de contribución para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes ante el Consejo de Seguridad Social | <p>Incremento gradual de techos y tasas de contribución para la sostenibilidad financiera y actuarial de los Regímenes</p> | | |
| | No se han desarrollado mecanismos integrales para implementar las buenas prácticas para administración de las carteras de cobro | <p>Mejorable gestión en los procesos de cobranzas y recuperaciones de deudas</p> | | | | <p>Desarrollar un sistema para el análisis de los resultados económicos y financiero de las institución que permita predecir y proyectar escenarios económicos en el corto, mediano y largo plazo</p> | | <p>Efectuar una gestión efectiva en los procesos de cobranzas y recuperaciones de deudas</p> | Desarrollar mecanismos para implementar las buenas prácticas para administración de las carteras de cobro |
| | Debilidad en los procesos de cobro de mora obrero patronal | | | | | | | | Fortalecer los procesos de cobro de mora obrero patronal |
| | Mejorable proceso de monitoreo de los resultados de las acciones de cobro desarrolladas emitiendo informes periódicos | | | | | | | | Monitorear los resultados de las acciones de cobro desarrolladas emitiendo informes periódicos |
| | Mejorable proceso de gestiones, ajustes y conciliaciones | <p>No se ha constituido un equipo de análisis de los resultados de costos, comportamiento económico y financiero en los principales productos y prestaciones que brinda la institución</p> | | | | <p>No se ha desarrollado un sistema para el análisis de los resultados económicos y financiero de las institución que permita predecir y proyectar escenarios económicos en el corto, mediano y largo plazo</p> | | <p>Desarrollar un sistema para el análisis de los resultados económicos y financiero de las institución que permita predecir y proyectar escenarios económicos en el corto, mediano y largo plazo</p> | Realizar las gestiones, ajustes y conciliaciones |
| | No se efectúan los análisis de los resultados de costos, comportamiento económico y financiero en los principales productos y prestaciones que brinda la institución | | | | | | | | Constituir un equipo de análisis de los resultados de costos, comportamiento económico y financiero en los principales productos y prestaciones que brinda la institución |
| | No se efectúan los análisis de las UPA's como medida de gestión hospitalaria, siendo contraparte del equipo hospitalario | | | | | | | | Efectuar los análisis de las UPA's como medida de gestión hospitalaria, siendo contraparte del equipo hospitalario |
| | No se efectúan los análisis de las GRD's como modelo de costeo específico por grupo relacionados de diagnóstico, siendo contraparte del equipo hospitalario | | | | | | | | Efectuar los análisis de las GRD's como modelo de costeo específico por grupo relacionados de diagnóstico, siendo contraparte del equipo hospitalario |
| No se efectúan los análisis de costos mediante la aplicación de la contabilidad analítica y el resultado generado en SAP CONTROLLING | | | | | Efectuar los análisis de costos mediante la aplicación de la contabilidad analítica y el resultado generado en SAP CONTROLLING | | | | |

ANEXO No.15: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con el incumplimiento de la normativa Institucional y legal al no haber regulación en los actos administrativos y en la gestión de los recursos incrementando exposición a los riesgos operativos y legales

| CONSECUENCIA DIRECTAS | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|--|---|--|--|--|--|---|--|
| Riesgo legal y operativo al exponerse al no cumplir con la normativa institucional y legal vigente, generado por la falta de regulación en los actos administrativos y en la gestión de los recursos | Mejorable proceso de elaboración de dictámenes y opiniones legales con el contenido y criterios necesarios para satisfacer lo solicitado por las áreas | No se han establecido mecanismos para cumplir totalmente con la estructura legal y normativa Institucional | Incumplimiento de la normativa Institucional y legal al no haber regulación en los actos administrativos y en la gestión de los recursos incrementando exposición a los riesgos operativos y legales | Fortalecer la normativa Institucional y legal con la finalidad de regular los actos administrativos y de gestión de los recursos que mitiguen la exposición a los riesgos operativos y legales | Establecer mecanismos para cumplir con la estructura legal y normativa Institucional | Elaborar dictámenes y opiniones legales con el contenido y criterios necesarios para satisfacer lo solicitado por las áreas | Cumplir con la normativa institucional y legal vigente, con la adecuada regulación de los actos administrativos y la gestión de los recursos |
| | No se Forman a los colaboradores de las diferentes áreas que involucran dentro del proceso la elaboración de dictámenes u opiniones de tipo legal para generar la claridad en las peticiones. | | | | | Formar a los colaboradores de las diferentes áreas que involucran dentro del proceso la elaboración de dictámenes u opiniones de tipo legal para generar la claridad en las peticiones. | |
| | No se capacita a los colaboradores del IHSS en conocimiento de las las Leyes y normativas vigentes | | | | | Capacitar a los colaboradores del IHSS en conocimiento de las Leyes y normativas vigentes | |
| | Los procesos y procedimientos propios de la Unidad de Asesoría Legal están desactualizados. | | | | | Actualizar los procesos y procedimientos propios de la Unidad de Asesoría Legal con la finalidad de simplificarlos | |

ANEXO No.16: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con que no se ha desarrollado el registro de participantes y del proceso de recaudo de las contribuciones que se deriven de los Regímenes de los Seguros del Sistema de Protección Social planteado en la LMSPS

| CONSECUENCIA DIRECTAS | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|--|--|--|---|---|---|--|---|
| No se desarrolla de forma integral el alcance contenido en la Ley Marco del Sistema Protección Social en beneficio de la población hondureña | No se han elaborado el Reglamento y el Manual Operativo del SURR al Consejo Económico y Social (CES) | No se ha implementar el sistema único de registro y recaudo (SURR) | No se ha desarrollado el registro de participantes y del proceso de recaudo de las contribuciones que se deriven de los Regímenes de los Seguros del Sistema de Protección Social planteado en la LMSPS | Gestionar la información del registro de participantes y del proceso de recaudo de las contribuciones que se deriven de los Regímenes de los Seguros del Sistema de Protección Social | Implementar el sistema único de registro y recaudo (SURR) | Solicitar la elaboración del Reglamento y el Manual Operativo del SURR al Consejo Económico y Social (CES) una vez aprobada la nueva Ley del Seguro Social | Desarrollar de forma integral el alcance contenido en la Ley Marco del Sistema Protección Social en beneficio de la población hondureña |
| | No se ha definido la operación del sistema único de registro y recaudo (SURR) | Administrar y operar de forma sistema único de registro y recaudo (SURR) | | | | Aplicar el Reglamento y el Manual Operativo del SURR aprobado por el Consejo Económico y Social (CES) | |

ANEXO No.17: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con no otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFFECTO |
|--|--|---|---|--|--|---|---|
| Servicio deficiente, sin pronta respuesta en la atención demandada por los derechohabientes. | Ingreso de información incorrecta al sistema SICA Empresa | Deficiencia en los sistemas integrados y aplicaciones informáticas que no garantizan la | No otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes | Otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes | Sistemas integrados y aplicaciones informáticas confiables | Adquirir un nuevo sistema informático confiable | Mejora en la atención brindando una respuesta oportuna a las |
| No se enlaza la información con el sistema hospitalario y se niega los servicios de salud, no se depuran las | Falta de reporte de cierre de operaciones por parte de los patronos al IHSS. | Deficiencia en la base de datos de afiliados y patronos esta desactualizada | | | Base de datos de patronos y afiliados actualizada | Efectuar el reporte de cierre de operaciones por parte de los patronos al IHSS. | Mejora en actualización de la base de datos institucional |
| No se puede hacer uso de los servicios de salud, ni tramitar las prestaciones económicas a las que tienen derecho. | Alta dependencia de la GTIC | No se reflejan la cuenta individual del asegurado directo. | | | Fortalecimiento en el control de la cuenta individual | Adquirir un sistema integrado de información para salvaguardar la | Optimizar el acceso a los servicios garantizando la entrega de todos los beneficios conforme a ley. |
| | No esta integrado un sistema de afiliación doméstica con SICA-Afiliación | | Integrar el sistema de afiliación doméstica con SICA-Afiliación | | | | |

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|--|---|---|---|--|---|--|---|
| No se entrega a tiempo las planillas a los patronos. | Falta de capacitacion sobre temas tecnicos relacionados con el manejo de sistemas de informacion a los empleados del area | Incapacidad de software institucional para envio de planillas electronicas | No otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes | Otorgar oportunamente los beneficios que establece la Ley a los derechohabientes | Fortalecimiento en los procesos de envio de planillas a los patronos. | Brindar capacitacion sobre temas tecnicos relacionados con el manejo de sistemas de informacion a los empleados del area | Optimizar el proceso de entrega de planillas a los patronos |
| | Falta de monitoreo del servicio subrogado de entrega de planillas | | | | | Adquirir un Software institucional con capacidad para el envio de planillas de patronos | |
| | Mora de instituciones publicas y privadas | Inadecuada gestión de cobro por parte del IHSS a los patronos de la empresa publica y privada | | | Fortalecimiento de la gestion de cobro por parte del instituto | Crear estrategias de cobro eficaz para recuperar los saldos adeudados al instituto. | Mayor satisfaccion del derechohabiente Disminuida la mora patronal y mejorada la entrega de los servicios. |

ANEXO No.18: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con la baja cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 17.8% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA)

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|---|--|--|---|--|---|---|--|
| Desprotección Social de las personas que trabajan y no cotizan al IHSS, no se fortalece la Institución deja de percibir recursos, no se cumple con el convenio 102 de la OIT. | No se ha desarrollado un Plan de inclusión de los sectores y regiones no cubiertas en los sistemas de seguros institucionales | No se ha desarrollado la Política que permita aun más el acceso a la seguridad social a las personas | Baja cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 17.8% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA) | incrementar la cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 25% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA) para el 2023 | Desarrollar la Política que permita aun más el acceso a la seguridad social a las personas bajo lo planteado en la Ley Marco del Sistema de Protección Social | Implementar un Plan de inclusión de los sectores y regiones no cubiertas en los sistemas de seguros institucionales | Incrementar la protección Social de las personas que trabajan y no cotizan al IHSS |
| | Los empleados domesticos no cotizan al regimen de RSPS, solo tienen derecho al primer nivel de atención, no se le pagan incapacidades. No gozan de todos los beneficios de la seguridad social que establece la ley. La atención es limitada. Solo existe a nivel de Francisco Morazan | | | | | Incluir modificaciones en la Ley, Reglamentos y normativa con el propósito que lograr la igualdad y equidad en las prestaciones de la seguridad social a los empleados domesticos | |
| | No se ha implementado un Plan de extensión de cobertura para las zonas geográficas donde aun no hay servicios del IHSS | | | | | Implementar un Plan de extensión de cobertura para las zonas geográficas donde aun no hay servicios del IHSS | |
| | No se han desarrollado nuevas modalidades de aseguramientos de personas y sujeción de empresas mediante la contratación de servicios | | | | | Implementar nuevas estrategias para incrementar la sujeción de empresas, firmar acuerdos institucionales y alianzas estratégicas como | |

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|--|---|---|--|---|---|---|---|
| <p>Desprotección Social de las personas que trabajan y no cotizan al IHSS, no se fortalece la Institución deja de percibir recursos, no se cumple con el convenio 102 de la OIT.</p> | <p>Existen empresas renuentes a la sujeción a la seguridad social y evasión parcial de afiliación</p> | <p>Débil aplicación de la Ley del Seguro Social en los procesos de sujeción de empresas</p> | <p>Baja cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 17.8% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA)</p> | <p>incrementar la cobertura en el aseguramiento de derechohabientes al Instituto Hondureño de Seguridad Social, alcanzando un 25% de cotizantes directos en relación a la Población Económica Activa (PEA) para el 2023</p> | <p>Aplicar estrictamente la Ley del Seguro Social en los procesos de sujeción de empresas</p> | <p>Implementar un Plan para la sujeción de empresas renuentes y evasión parcial de afiliación mediante el establecimiento de parámetros administrativos y judiciales para procesos de recuperación y afiliación al sistema (Cruce de base de datos con instituciones externas: Alcaldía, DEI, INFOP, RAP)</p> | <p>Incrementar la protección Social de las personas que trabajan y no cotizan al IHSS</p> |

ANEXO No.19: Matriz del árbol de Problemas y árbol de soluciones al problema relacionado con existencia de casos de fraude en los procesos de afiliación de personas y en la sujeción de empresas

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|---|---|---|--|---|---|--|--|
| Perdida económica y disminución del patrimonio de los regímenes por demandas internacionales por incumplimiento de normativa contra lavado de activos y financiamiento del terrorismo | No existe un Plan para implementación, seguimiento y control de metas a nivel nacional, para procesos internas y externos | No se ha implementado el Control Interno Institucional en las áreas relacionadas con la gestión aseguradora | Existen casos de fraude en los procesos de afiliación de personas y en la sujeción de empresas | Implementar un nuevo proceso de afiliación de asegurados y de sujeción de empresas eliminando el riesgo de fraude | Implementar el Control Interno Institucional en las áreas relacionadas con la gestión aseguradora | Desarrollar el Plan para implementación, seguimiento y control de metas a nivel nacional, para procesos internos y externos | Control de pérdida económica y disminución del patrimonio del régimen de Atención a la Salud por objeto de afiliación fraudulenta. |
| | Elaborar y desarrollar las acciones de mitigación contenidas en la matriz de riesgos de la gestión aseguradora | | | | | No se ha desarrollado la matriz de riesgos de la gestión aseguradora | |
| | Desconocimiento de la política conozca a su cliente en el área de afiliación. El personal del área esta en proceso de capacitación. No se esta aplicando. | | | | | Capacitar al recurso humano del área de aseguramiento en la política conozca a su cliente y los cambios efectuados a los procesos y procedimientos para cumplir la misma | |

| CONSECUENCIA DIRECTA | CAUSAS INDIRECTAS | CAUSAS DIRECTAS | PROBLEMA IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DEL EJE ESTRATÉGICO | DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN | EFECTO |
|--|---|---|--|---|---|--|--|
| Pérdida económica y disminución del patrimonio del régimen de Atención a la Salud. | No se cuenta con una estructura física que le de respuesta efectiva a los exámenes de pre existencia, ya que los exámenes que se realizan son muy superficiales no se realiza un examen clínico ni físico. Estos exámenes deben aplicarse a los tres regímenes del área de afiliación. No se puede aplicar el artículo 35 | Proceso desactualizado de la sujeción de empresas, afiliación e inscripción de asegurados | Existen casos de fraude en los procesos de afiliación de personas y en la sujeción de empresas | Implementar un nuevo proceso de afiliación de asegurados y de sujeción de empresas eliminando el riesgo de fraude | Proceso de sujeción de empresas, afiliación e inscripción de asegurados actualizada para evitar el fraude | Implementar dentro del proceso el formulario de aseguramiento y declaración jurada para patronos, con mecanismos de multas al existir fraude. | Control de pérdida económica y disminución del patrimonio del régimen de Atención a la Salud por objeto de afiliación fraudulenta. |
| | Debilidad en el proceso de afiliación ya que se aseguran personas con enfermedades de alto costo (catastrófica), personas de tercera edad con probabilidad de no estar trabajando por su edad; y conyugues compañeras de hogar sin la acreditación como tal. | | | | | Fortalecer el proceso de afiliación ya que se aseguran personas con enfermedades de alto costo (catastrófica), personas de tercera edad con probabilidad de no estar trabajando por su edad; y conyugues compañeras de | |
| | Debilidad al afiliar empresas que aun no han presentado su RTN como lo estipula la normativa legal vigente. | | | | | Fortalecer el proceso de sujeción de empresas que no presentan su RTN | |

