

| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP                         |   |  |   |  |     |
|---|---|--|---|--|-----|
| Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos |   |  |   |  |     |
| No.   | Descripción de la unidad  | Objetivo de la unidad  | Indicador   | Meta cuantificable   |     |
| <b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>   |   |  |   |  |     |
| 1   | Consejo Directivo   | Establecer las políticas de Seguridad social de las Fuerzas Armadas e Institucional.   | No aplica   | No aplica  |     |
| 2   | Dirección General   | Poner en ejecución las políticas emitidas por el nivel de Dirección Superior, para cumplir con los grandes objetivos institucionales   | No aplica   | No aplica  |     |
| <b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>  |   |  |   |  |     |
| 3   | Dirección de Seguros Previsionales  | Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de Prestaciones MEDIANTE la optimización de los recursos de cada seguro, mejora de los tiempos de entrega y mejora continua de procesos   | Cobertura del Seguro de Cesantía  | 235  |     |
|   |   |  | Cobertura del Seguro de Retiro Invalidez y Muerte (RIM)   | 40,469   |     |
|   |   |  | Cobertura del Seguro de Mortuoria   | 65%  |     |
|   |   |  | Cobertura del Seguro de Vida  | 5%   |     |
|   |   |  | Cobertura del Seguro de Accidentes Profesionales  | 3%   |     |
|   |   |  | Cobertura de Indemnizaciones Globales   | 15%  |     |
|   |   | Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de Afiliación MEDIANTE la implementación de sistemas consolidados de información y la mejora continua de procesos.  | Porcentaje de trámites de cesantía procesados   | 87%  |     |
| 4   | Dirección del Seguro de Salud   | Incrementar el control a la calidad de las prestaciones médicas MEDIANTE mediciones de satisfacción, planes de recalificación de unidades de salud y auditorías médicas "in situ".   | Porcentaje de prestadores calificados   | -  |     |
|   |   |  | Porcentaje de auditorías médicas "in situ" realizadas para verificación del servicio prestado   | -  |     |
|   |   |  | Porcentaje de Ejecución Ingresos  | 6,975,592.41   |     |
|   |   |  | Porcentaje de Ejecución Egresos del Seguro de Salud   | 4,118,749.09   |     |
|   |   | Incrementar la eficiencia en el trámite de pago a proveedores y reposición de gastos MEDIANTE evaluación de alternativas de outsourcing de facturación, mejoramiento continuo de procesos, mejoramiento de sistemas informáticos, racionamiento de las cargas de trabajo y capacitación al personal. | Tiempo promedio en reposición de gastos médicos.  | 45 días  |     |
|   |   |  | Tiempo promedio de liquidación y pago de servicios hospitalarios  | 45 días  |     |
|   |   |  | Tiempo promedio en la entrega de los servicios no hospitalarios (concentradores de oxígeno)   | -  |     |
|   |   | Reducir el tiempo del ciclo de entrega de los servicios no hospitalarios MEDIANTE el mejoramiento de los procesos de contratación, de post-adquisición y capacitación de los responsables de los mismos  | Tiempo promedio en la entrega de los servicios no hospitalarios (prótesis auditivas)  | -  |     |
|   |   |  | Tiempo promedio en la entrega de los servicios no hospitalarios (ortésis y prótesis)  | -  |     |
|   |   |  | Incrementar la eficiencia en la entrega y reposición de gastos de medicamentos para pacientes crónicos MEDIANTE mejoramiento continuo de procesos de adquisición, almacenamiento y distribución, redistribución de cargas de trabajo y establecimiento de convenios | Porcentaje de productos sin ruptura de stock   | -   |
|   |   |  |   | Porcentaje de Reposición de Gastos por Medicina de Crónicos  | 8%  |
|   |   |  |   | Porcentaje de atención de medicina de crónicos   | 99% |
| 5   | Dirección de Bienestar Social   | Incrementar la cobertura de los servicios sociales MEDIANTE la participación de los afiliados y dependientes, especialmente del Grupo de Atención Prioritaria, en los programas, proyectos y actividades   | Índice de participación en el Programa del Adulto Mayor PAMI Quito  | -  |     |
|   |   |  | Índice de participación en Programa del Adulto Mayor PAMI en provincias administradas por el ISSFA Matriz   | -  |     |
|   |   |  | Índice de participación de pensionistas en capacitación en Quito y capitales de provincias  | -  |     |
|   |   |  | Índice de generación de informes sociales en ciudades administradas por el ISSFA Matriz   | 85%  |     |
|   |   |  | Índice de participación en el Programa de Atención a Personas con Discapacidad PADIS  | 30%  |     |
|   |   |  | Índice de participación en actividades deportivas en la ciudad de Quito y en las provincias administradas por el ISSFA  | 2%   |     |
|   |   | Incrementar la cobertura de los servicios funerarios MEDIANTE la medición de satisfacción y difusión de servicios  | Porcentaje de utilización Convenios Funerarias ISSFA en Provincias  | -  |     |
|   |   |  | Porcentaje de utilización de servicios en funerarias de convenios y en la funeraria del ISSFA en Pichincha  | 0  |     |
|   |   |  | Índice de porcentaje de utilización de servicios en la Funeraria de Quito   | 41%  |     |
|   |   |  | Incrementar la eficiencia en la gestión de Investigación Social MEDIANTE la elaboración de Informes Sociales que permita la toma de decisión para la concesión o cancelación de derechos, y la Asistencia Social domiciliaria                                       | Porcentaje de informes sociales elaborados y entregados que permitan la toma de decisiones oportuna para la concesión o negación de derechos | -   |
|   | Porcentaje de visitas domiciliarias otorgadas como asistencia social domiciliaria.  | -  |   |  |     |
|   | Tiempo promedio en días de elaboración de Informes de Investigación Social requeridos por la Dirección de Seguros Previsionales y otras áreas del Instituto | -  |   |  |     |
|   | Incrementar la eficiencia en la administración del portafolio de inversiones financieras MEDIANTE la implementación de planes de inversión, sistemas de     | Tasa de rendimiento promedio ponderado de las inversiones financieras en renta fija  | 4%  |  |     |

|   |   |   |  |   |  |
|---|---|---|--|---|--|
| 6   | Dirección de Inversiones                            | monitoreo de mercados financieros, mejoramiento continuo de los procesos y capacitación del personal  | Numero de análisis (informe) de alternativas de inversión en renta fija  | -   |  |
|   |   | Incrementar la eficiencia en la administración y concesión de créditos MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, generación de nuevos productos, convenios con entidades financieras, mejoramiento continuo de los procesos y capacitación del personal.        | Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Préstamos Hipotecarios                                      | 14,483,625  |  |
|   |   |   | Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Quirografarios  | 29,458,881  |  |
|   |   |   | Tasa de rendimiento promedio ponderado del portafolio de Préstamos Quirografarios                                | 9.63%   |  |
|   |   |   | Tasa de rendimiento promedio ponderado del portafolio de Préstamos Hipotecarios                                  | 8.47%   |  |
|   |   |   | Devolución aporte Fonifa   | 1,717,065   |  |
|   |   |   | Rentabilidad de los activos inmobiliarios destinados para arriendo   | 9.30%   |  |
|   |   | Incrementar el nivel de rentabilidad real de las inversiones inmobiliarias en base a la tasa técnica actuarial que rige al Sistema de Seguridad Social Militar, MEDIANTE la optimización de la gestión de bienes inmuebles y el desarrollo de proyectos inmobiliarios | Número de bienes inmuebles depurados   | -   |  |
|   |   |   | Porcentaje de recuperación de inversiones para el desarrollo de proyectos inmobiliarios                          | 0   |  |
|   |   |   | Rentabilidad por venta de activos inmobiliarios  | -   |  |
|   |   |   | Rentabilidad por plusvalía de los activos inmobiliarios administrados  | -   |  |
|   |   | Incrementar el nivel de control del patrimonio empresarial del ISSFA MEDIANTE definición y seguimiento de políticas, esquemas de asignación de recursos y sistemas de monitoreo   | Rentabilidad (ROI) del Portafolio de Renta Variable  | -   |  |
|   |   |   | Rentabilidad (ROE) Portafolio de Renta Variable  | -   |  |
|   |   | 7   | Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente   | Incrementar la eficiencia y eficacia en la atención al afiliado MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos de la atención personalizada y telefónica con capacitación al personal de Servicio al Cliente de ISSFA-Matriz | Porcentaje promedio de evaluaciones excelentes y muy buenas realizadas en ventanillas de atención al cliente |
| Porcentaje de contestación de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1-700-000-400   | 92%   |   |  |   |  |
| Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado para información de las prestaciones y servicios  | 25 min  |   |  |   |  |
| Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos, para información de Credito Hipotecario  | 22  |   |  |   |  |
| Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos para información de trámites especiales   | 14 min  |   |  |   |  |
| Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado en ventanillas de servicio al cliente ISSFA Matriz  | 7.8666 min  |   |  |   |  |
| Porcentaje de llamadas salientes efectivas realizadas a través de la línea 1700-000-400   | 87%   |   |  |   |  |
| Porcentaje de calificación bueno y muy bueno realizado por el afiliado a la línea 1700-000-400  | 65%   |   |  |   |  |
| Porcentaje de quejas y reclamos gestionadas por Servicio al Cliente ISSFA-MATRIZ  | 70%   |   |  |   |  |
| Incrementar la satisfacción del afiliado MEDIANTE el mejoramiento de las Agencias para el otorgamiento de las prestaciones y servicios de los afiliados en provincias | Solicitudes de requerimientos de Agencias atendidas |   |  |   | 100%   |
|   | Porcentaje de Trámites devueltos                    |   |  |   | 2%   |
| <b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>   |   |   |  |   |  |
| 8   | Regional Litoral                                    | Incrementar la eficiencia en la gestión de los procesos agregadores de valor desconcentrados en la Regional Litoral MEDIANTE la implementación del modelo de gestión de prestaciones y servicios del ISSFA acorde a las competencias específicas de una regional.     | SP Porcentaje de trámites de Seguro de Mortuoria procesados  | -   |  |
|   |   |   | SS Porcentaje de Ejecución Egresos del Seguro de Salud   | 1,490,750.91  |  |
|   |   |   | SS Tiempo promedio de liquidación y pago de servicios hospitalarios  | -   |  |
|   |   |   | BS Indice de Participación en Programas de CAPACITACION del Adulto Mayor en Guayaquil                            | 6.50%   |  |
|   |   |   | BS Porcentaje de utilización Convenios Funerarias ISSFA en Guayaquil   | -   |  |
|   |   |   | BS Porcentaje de reprocesos en los informes de investigación social  | -   |  |
|   |   |   | CRE Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Préstamos Hipotecarios                                  | 2,132,457.09  |  |
|   |   |   | CRE Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Quirografarios  | 3,333,333.34  |  |
|   |   |   | SC Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos de la atención realizada en Prestaciones y Servicios        | 90 min  |  |
|   |   |   | SC Tiempo promedio de de espera por afiliado en minutos de la atención realizada del Sector Especial             | 22 min  |  |
|   |   |   | SC Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos de la atención realizada del Sector de Crédito Hipotecario  | 52 min  |  |
|   |   |   | SP Porcentaje de trámites de Acrecimientos   | -   |  |
|   |   |   | SC Porcentaje promedio de evaluaciones excelentes y muy buenas realizadas en ventanillas de atención al cliente. | 94%   |  |

|   |  |  |   |           |
|---|--|--|---|-----------|
|   |  |  | BS Índice de participación en el programa del Adulto Mayor(PAMI) regional litoral                                       | -         |
|   |  | Incrementar la eficiencia en la gestión de los procesos habilitantes de apoyo y asesoría desconcentrados en la Regional Litoral MEDIANTE la implementación del modelo de gestión del ISSFA acorde a las competencias específicas de una regional.  | TH Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución                              | -         |
|   |  |  | LOG Porcentaje de cumplimiento Plan de ejecución de transporte  | -         |
|   |  |  | LOG Porcentaje de actualización de Inventario de Activos Fijos  | -         |
|   |  |  | FIN Porcentaje de ejecución del gasto administrativo  | 41.65%    |
|   |  |  | CS Porcentaje de cobertura de campañas de difusión masiva de servicios y prestaciones por Comunicación social           | 54%       |
|   |  |  | LOG. Porcentaje de cumplimiento del PAC   | -         |
|   |  |  | LOG Porcentaje de constataciones físicas de Activos Fijos   | -         |
|   |  |  | JUR Porcentaje de juicios gestionados de los procesos coactivos   | -         |
|   |  |  | TH Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación  | 41.65%    |
| <b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>  |  |  |   |           |
| 9   | Coordinación General Administrativa Financiera | Apoyar a la Dirección General en la supervisión del cumplimiento de la gestión administrativa, financiera, documental y tecnológica de Instituto   | No aplica   | No aplica |
| 10  | Unidad de Administración del Talento Humano    | Incrementar la efectividad en la gestión del Talento Humano MEDIANTE una administración adecuada y oportuna de los subsistemas de gerencia de Recursos Humanos   | Porcentaje de Evaluación del Clima Organizacional   | -         |
|   |  |  | Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución                                 | -         |
|   |  |  | Porcentaje de desvinculación  | 0%        |
|   |  |  | Porcentaje de personal vinculado  | 55%       |
|   |  |  | Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar de Personal   | 8%        |
|   |  |  | Porcentaje de personal contratado con capacidades diferentes  | -         |
|   |  |  | Tiempo promedio de selección para contratación de personal  | -         |
|   |  |  | Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación  | 15%       |
|   |  |  | Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas agregadoras de valor                                    | -         |
| Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas de asesoría y apoyo | -  |  |   |           |
| 11  | Departamento de Logística                      | Incrementar la eficiencia de la Gestión Logística MEDIANTE un sistema adecuado de adquisiciones, capacitación del personal y manejo de manuales actualizados.  | Porcentaje de Procesos Adjudicados  | 95%       |
|   |  |  | Porcentaje de Activos Fijos Productivos   | 0         |
|   |  |  | Porcentaje de constatación de los activos fijos   | -         |
|   |  |  | Porcentaje de operatividad de vehículos   | 95%       |
|   |  |  | Porcentaje de Activos Fijos No Productivos  | -         |
| Porcentaje de reducción de uso de Infimas Cuantías                                  | 71%  |  |   |           |
| 12  | UTIC   | Incrementar la seguridad de informática MEDIANTE la implementación de estándares y mejores prácticas internacionales a fin de apoyar al sistema de gestión de seguridad de información (SGSI)<br>Incrementar productos y servicios tecnológicos MEDIANTE la ejecución y gerencia de proyectos de innovación<br>Incrementar la disponibilidad y calidad de información para la toma de decisiones MEDIANTE la implementación de herramientas de BI<br>Incrementar gobierno de TI MEDIANTE la implementación de estándares internacionales y mejores prácticas | Controles de Seguridad Implementados  | -         |
|   |  |  | SLA de Disponibilidad   | 0         |
|   |  |  | Proyectos de innovación   | -         |
|   |  |  | Áreas implementadas con BI  | 1         |
| 13  | Dirección Financiera                           | Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión financiera MEDIANTE planes de capacitación, mejoramiento de procesos, desarrollo de sistemas, difusión de información financiera a nivel directivo y Organismos de Control  | Porcentaje de cumplimiento de flujo de caja   | 92%       |
|   |  |  | Porcentaje de ejecución del gasto de prestaciones   | 36.7%     |
|   |  |  | Porcentaje de recuperación de cartera   | 13.73%    |
|   |  |  | Porcentaje de ejecución del gasto administrativo  | 26.56%    |
|   |  |  | Porcentaje de ejecución del total de ingresos presupuestarios   | 65%       |
|   |  |  | Porcentaje de recuperación de cartera del Estado  | 22%       |
|   |  |  | Porcentaje de ejecución de las conciliaciones de saldos con los Centros de Gestión responsables de los Fondos y Seguros | -         |
| Porcentaje de Procedimientos levantados y aprobados                                 | -  |  |   |           |

|  |                                |   |  |       |
|--|--------------------------------|---|--|-------|
| 14   | Secretaría General             | Incrementar la eficiencia de la Secretaría General MEDIANTE la normalización y gestión documental, administración de archivos, seguimiento y control de las recomendaciones emitidas por los Organismos de Control.   | Porcentaje de Informes emitidos por el responsable de seguimiento y control del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por los Organismos de Control | -     |
|  |                                |   | Número de cursos, seminarios u otros   | -     |
|  |                                |   | Porcentaje de documentos normalizados.   | -     |
| 15   | Unidad de Planificación        | Incrementar la efectividad del sistema de planificación del ISSFA MEDIANTE el empoderamiento de cada área, a través de capacitación, implementación del sistema GPR, y evaluaciones permanentes.  | Porcentaje de cumplimiento del POA en Actividades  | -     |
|  |                                |   | Porcentaje de cumplimiento POA en presupuesto  | -     |
|  |                                |   | Porcentaje de Evaluaciones al POA  | -     |
|  |                                |   | Porcentaje de modificaciones al POA  | 3%    |
|  |                                | Cumplimiento presupuestario del POA en la UPD   | 35%  |       |
| 16   | Dirección de Asesoría Jurídica | Incrementar la eficiencia y resultados en las gestión de procuración judicial MEDIANTE la incorporación de un proceso de capacitación y especialización de materias jurídicas   | Porcentaje de procesos judiciales ganados  | 5%    |
|  |                                | Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE incorporación de mecanismos informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para otorgar informes jurídicos oportunos  | Porcentaje de Criterios Jurídicos emitidos   | 95%   |
|  |                                | Incrementar el control de los procedimientos de ejecución coactiva a nivel nacional MEDIANTE el seguimiento de los mismos con la utilización de un sistema informático  | Procedimientos de jurisdicción coactiva  | 2     |
| 17   | Unidad de Comunicación Social  | Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA MEDIANTE la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales.  | Porcentaje de actividades comunicacionales por medios impresos ejecutadas  | -     |
|  |                                |   | Número de mensajes comunicacionales publicados en medios alternativos  | 278   |
|  |                                |   | Porcentaje de afiliados que se registran mensualmente en las redes sociales  | 15.2% |
| 18   | Dirección de Riesgos           | Incrementar la gestión integral de riesgos institucionales MEDIANTE la reestructuración de la Dirección de Riesgos, implementación de metodologías de identificación, medición, seguimiento y control de riesgos, levantamiento de procesos y elaboración de manuales con las políticas respectivas; para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su administración. | Porcentaje de vacantes llenadas  | -     |
|  |                                |   | Número de metodologías implementadas y/o actualizadas para la gestión integral de riesgos  | -     |
|  |                                |   | Porcentaje de Procesos levantados  | -     |
|  |                                |   | Porcentaje de Manuales elaborados  | 1     |
| <b>LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>                   |                                |   | <a href="#">Reporte del GPR</a>  |       |
| <b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>  |                                | 31/05/15  |  |       |
| <b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>                                  |                                | MENSUAL   |  |       |
| <b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):</b>                                  |                                | UNIDAD DE PLANIFICACIÓN   |  |       |
| <b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):</b>              |                                | MARÍA BELÉN ÑACATO INCHIGLEMA   |  |       |
| <b>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b> |                                | <a href="mailto:mnacato@issfa.mil.ec">mnacato@issfa.mil.ec</a>  |  |       |
| <b>NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>  |                                | (02) 3966-000 ext.: 1411  |  |       |