

| 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 |
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | |
| 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 |
| PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO | | | | |
| 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 | Porcentaje de entrega del Seguro de Cesantía | 92% |
| | | | Porcentaje de entrega del Seguro de Retiro Invalidez y Muerte (RIM) | 92% |
| | | | Porcentaje de entrega del Seguro de Mortuoria | 92% |
| | | | Porcentaje de entrega del Seguro de Vida | 100% |
| | | | Porcentaje de entrega del Seguro de Accidentes Profesionales | 92% |
| | | | Porcentaje de entrega de Indemnizaciones Globales | 92% |
| 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 | 100% |
| | | | Porcentaje de auditorías médicas "in situ" realizadas para verificación del servicio prestado | 100% |
| | | | Porcentaje de Ejecución Ingresos | 100% |
| | | | Porcentaje de Ejecución Egresos del Seguro de Salud | 100% |
| | | 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 |
| | | 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 (concentradores de oxígeno) | 1 día |
| | | | Tiempo promedio en la entrega de los servicios no hospitalarios (prótesis auditivas) | 37 días |
| | | | Tiempo promedio en la entrega de los servicios no hospitalarios (ortésis y prótesis) | 51 días |
| | | 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 Reposición de Gastos por Medicina de Crónicos | 6% |
| Porcentaje de atención de medicina de crónicos | 100% | | | |
| 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 | 11% |
| | | | Índice de participación en Programa del Adulto Mayor PAMI en provincias administradas por el ISSFA Matriz | 60% |
| | | | Índice de participación de pensionistas en capacitación en Quito y capitales de provincias | 30% |
| | | | Porcentaje de participación en el Programa de Atención a Personas con Discapacidad PADIS | 75% |
| | | | Porcentaje de participación en actividades deportivas en la ciudad de Quito y en las provincias administradas por el ISSFA | 40% |
| | | | Porcentaje de informes sociales generados para determinar la entrega de prestaciones | 95% |
| | | | Porcentaje de utilización Convenios Funerarias ISSFA a Nivel Nacional | 45% |
| 6 | Dirección de Inversiones | Incrementar la eficiencia en la administración del portafolio de inversiones financieras MEDIANTE la implementación de planes de inversión, sistemas de monitoreo de mercados financieros, mejoramiento continuo de los procesos y capacitación del personal | Tasa de rendimiento promedio ponderado de las inversiones financieras en renta fija | 4% |
| | | | Numero de análisis (informe) de alternativas de inversión en renta fija | 5 |
| | | 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 | 12.000.000,00 |
| | | | Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Quirografarios | 24.500.000,00 |
| | | | Tasa de rendimiento promedio ponderado del portafolio de Préstamos Quirografarios | 10,39% |
| | | | Tasa de rendimiento promedio ponderado del portafolio de Préstamos Hipotecarios | 8,96% |
| | | Devolución aporte Fonifa | 216.046,00 | |
| | | 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 | Rentabilidad de los activos inmobiliarios destinados para arriendo | 9,30% |
| | | | Número de bienes inmuebles depurados | 2 |
| | | | Rentabilidad por venta de activos inmobiliarios | 9,3% |
| Rentabilidad por plusvalía de los activos inmobiliarios administrados | 9,3% | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | 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 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", en virtud de las metas no se encuentran cerradas, razón por la que esta información aún no se encuentra publicada en GPR |
| | | | Rentabilidad (ROE) Portafolio de Renta Variable | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", en virtud de las metas no se encuentran cerradas, razón por la que esta información aún no se encuentra publicada en GPR |
| 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 de contestación de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1-700-000-400 | 97,10% |
| | | | Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado para información de las prestaciones y servicios | 24,27% |
| | | | Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos, para información de Credito Hipotecario | 16 |
| | | | Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos para información de trámites especiales | 9 |
| | | | Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado en ventanillas de servicio al cliente ISSFA Matriz | 6.754 |
| | | | Porcentaje de quejas y reclamos gestionadas por Servicio al Cliente ISSFA-MATRIZ | 100% |
| | | 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 | 0,06% | |
| PROCESOS DESCONCENTRADOS | | | | |
| 8 | Regional Litoral | Incrementar la eficiencia en la gestión de los procesos agregadores de valor descentrados 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. | SS-RL Porcentaje de Ejecución Egresos del Seguro de Salud | 100% |
| | | | SS-RL Tiempo promedio de liquidación y pago de servicios hospitalarios | 40 días |
| | | | BB.SS - RL Porcentaje de utilización Convenios Funerarias ISSFA en Guayaquil | 30% |
| | | | BB.SS - RL Porcentaje de re-procesos en los informes de investigación social | 2% |
| | | | SC - RL Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos de la atención realizada en Prestaciones y Servicios | 20 días |
| | | | SC - RL Tiempo promedio de de espera por afiliado en minutos de la atención realizada del Sector Especial | 10 días |
| | | | SC - RL Porcentaje promedio de evaluaciones excelentes y muy buenas realizadas en ventanillas de atención al cliente. | 100% |
| | | | BB.SS. - RL Índice de participación en el programa del Adulto Mayor(PAMI) Regional Litoral | 6,00% |
| | | Incrementar la eficiencia en la gestión de los procesos habilitantes de apoyo y asesoría descentrados en la Regional Litoral MEDIANTE la implementación del modelo de gestión del ISSFA acorde a las competencias específicas de una regional. | CRÉDITO RL - Tiempo de trámite administrativo de Créditos FONIFA y OFV (Pre-calificación hasta generación de orden de gasto) en la Regional Litoral. | 15 días |
| | | | LOG Porcentaje de actualización de Inventario de Activos Fijos | 25% |
| | | | FINANCIERO Porcentaje de ejecución del gasto administrativo | 73% |
| | | | COMPRAS PÚBLICAS REGIONAL - Porcentaje de cumplimiento del PAC | 60% |
| | | | ADM. REGIONAL - Porcentaje de constataciones físicas de Activos Fijos | 75% |
| | | | TH Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación | 55,37% |
| CC.SS REGIONAL - Porcentaje de asegurados que recibieron información de las prestaciones y servicios que otorga el ISSFA | 30% | | | |
| JURÍDICO REGIONAL - Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos | 15 días | | | |
| NIVEL DE APOYO / ASESORÍA | | | | |
| 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 | 80% |
| | | | Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución | 97% |
| | | | Porcentaje de personal contratado con capacidades diferentes | 4% |
| | | | Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación | 98% |
| | | | Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas agregadoras de valor | 70% |
| Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas de asesoría y apoyo | 30% | | | |

| | | | | | |
|----|--------------------------------|--|--|---|---------|
| 11 | Contratación Pública | Incrementar la efectividad de la gestión de Contratación Pública MEDIANTE la implementación de mecanismos de asesoramiento técnico a las áreas previo el inicio del proceso de contratación | Porcentaje de reducción de uso de Infimas Cuantías | 33,2% | |
| | | | Porcentaje de procesos desiertos | 68% | |
| | | | Porcentaje de procesos adjudicados | 100% | |
| 12 | 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 Activos Fijos Productivos | 95% | |
| | | | Porcentaje de constatación de los activos fijos | 94% | |
| | | | Porcentaje de Activos Fijos No Productivos | 75% | |
| | | | Porcentaje de productos sin ruptura de stock | 85% | |
| | | | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de infraestructura, equipos, maquinaria y vehículos | 95% | |
| 13 | UTIC | Incrementar productos, servicios tecnológicos y de seguridad informática MEDIANTE la implementación de planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a fin de garantizar la integridad y confiabilidad del software y hardware. | Porcentaje de disponibilidad de aplicaciones para servidores | 78% | |
| | | | Porcentaje de disponibilidad de base de datos | 78% | |
| | | | Porcentaje de administración de hardware y software de equipos informáticos para usuarios finales | 78% | |
| | | | Porcentaje de implementación de nuevos puntos, equipos de redes LAN | 78% | |
| | | | Porcentaje de disponibilidad de data centers | 78% | |
| | | | Porcentaje de disponibilidad de comunicaciones, redes y enlaces | 78% | |
| | | | Porcentaje de cumplimiento de la administración de telefonía IP | 78% | |
| | | | Porcentaje de implementación de controles de seguridad informática | 78% | |
| | | | Porcentaje de requerimientos de soporte y mantenimiento de software atendidos | 78% | |
| | | | Porcentaje de cumplimiento del soporte y mantenimiento de software | 78% | |
| | | | Porcentaje de cumplimiento del cronograma de visitas de supervisión | 78% | |
| 14 | 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 | 85% | |
| | | | Porcentaje de ejecución del gasto de prestaciones | 51,8% | |
| | | | Porcentaje de recuperación de cartera | 28% | |
| | | | Porcentaje de ejecución del gasto administrativo | 47% | |
| | | | Porcentaje de ejecución del total de ingresos presupuestarios | 60% | |
| | | | Porcentaje de recuperación de cartera del Estado | 68% | |
| | | | Porcentaje de ejecución de las conciliaciones de saldos con los Centros de Gestión responsables de los Fondos y Seguros | 38% | |
| 15 | 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 | 100% | |
| | | | Porcentaje de documentos normalizados. | 100% | |
| | | | Porcentaje de personal capacitado en la normativa de gestión documental y administración de archivos | 68% | |
| 16 | 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 | 87% | |
| | | | Porcentaje de cumplimiento POA en presupuesto | 82% | |
| | | | Porcentaje de Evaluaciones al POA | 96% | |
| | | | Porcentaje de modificaciones al POA | 30% | |
| | | Incrementar la eficiencia operacional de los procesos del ISSFA MEDIANTE la actualización, documentación y automatización de procesos. | Cumplimiento presupuestario del POA en la UPD | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", en virtud de las metas no se encuentran cerradas, razón por la que esta información aún no se encuentra publicada en GPR | |
| 17 | Dirección de Asesoría Jurídica | Incrementar la eficiencia y resultados en la gestión de procuración judicial MEDIANTE la incorporación de un proceso de capacitación y especialización de materias jurídicas | Porcentaje de procesos judiciales ganados | 63% | |
| | | | 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 | Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos | 20 días |
| | | | 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 | Número de procesos coactivos terminados | 2 |
| 18 | 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. | Número de mensajes comunicacionales publicados en medios alternativos | 406 | |
| | | | Porcentaje de afiliados que se registran mensualmente en las redes sociales | 21,9% | |
| | | | Porcentaje de militares en servicio activo que reciben los seminarios virtuales | 25% | |
| | | | Porcentaje de asegurados que recibieron información de las prestaciones y servicios que otorga el ISSFA | 60% | |
| | | | Porcentaje de cumplimiento de informes relacionados a la administración de Riesgo Operativo | 100% | |

| | | | | |
|---|----------------------|---|---|------|
| 19 | 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 cumplimiento de informes solicitados relacionados a la administración de Riesgo de Crédito | 100% |
| | | | Porcentaje de automatización del sistema integral de riesgos | 100% |
| | | | Porcentaje de cumplimiento de informes solicitados relacionados a la administración de Riesgo de Mercado | 100% |
| | | | Porcentaje de cumplimiento de informes solicitados relacionados a la administración de Riesgo de Liquidez | 100% |
| | | | Porcentaje de cumplimiento de informes solicitados relacionados a inversiones | 100% |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR) | | | Reporte GPR | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | 31/07/2016 | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | MENSUAL | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a): | | | UNIDAD DE PLANIFICACIÓN | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a): | | | ING. MA. BELÉN ÑACATO I. MBA | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | mnacato@issfa.mil.ec | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | (02) 3966-000 ext.: 1411 | |