

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	93%
			Porcentaje de entrega del Seguro de Retiro Invalidez y Muerte (RIM)	93%
			Porcentaje de entrega del Seguro de Mortuoria	93%
			Porcentaje de entrega del Seguro de Vida	93%
			Porcentaje de entrega del Seguro de Accidentes Profesionales	93%
			Porcentaje de entrega de Indemnizaciones Globales	93%
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)	10 días
			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	5%
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	14%
			Índice de participación en Programa del Adulto Mayor PAMI en provincias administradas por el ISSFA Matriz	95%
			Índice de participación de pensionistas en capacitación en Quito y capitales de provincias	34%
			Porcentaje de participación en el Programa de Atención a Personas con Discapacidad PADIS	95%
			Porcentaje de participación en actividades deportivas en la ciudad de Quito y en las provincias administradas por el ISSFA	90%
			Porcentaje de informes sociales generados para determinar la entrega de prestaciones	100%
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%
			Número 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	13.300.000,00
			Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Quirografarios	19.500.000,00
			Tasa de rendimiento promedio ponderado del portafolio de Préstamos Quirografarios	10,41%
			Tasa de rendimiento promedio ponderado del portafolio de Préstamos Hipotecarios	8,98%
		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	97,34%	
			Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado para información de las prestaciones y servicios	23,85%	
			Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos, para información de Credito Hipotecario	12	
			Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos para información de trámites especiales	8	
			Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado en ventanillas de servicio al cliente ISSFA Matriz	6.237	
			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	35%	
			BB.SS - RL Porcentaje de re-procesos en los informes de investigación social	1%	
			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	8%	
		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	96%	
			COMPRAS PÚBLICAS REGIONAL - Porcentaje de cumplimiento del PAC	100%	
			ADM. REGIONAL - Porcentaje de constataciones físicas de Activos Fijos	75%	
			TH Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación	87,01%	
CC.SS REGIONAL - Porcentaje de asegurados que recibieron información de las prestaciones y servicios que otorga el ISSFA	45%				
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	98%	
			Porcentaje de personal contratado con capacidades diferentes	4%	
			Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación	99%	
			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	22%
			Porcentaje de procesos desiertos	61%
			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	100%
			Porcentaje de constatación de los activos fijos	96%
			Porcentaje de Activos Fijos No Productivos	100%
			Porcentaje de productos sin ruptura de stock	95%
			Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de infraestructura, equipos, maquinaria y vehículos	90%
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	80%
			Porcentaje de disponibilidad de base de datos	80%
			Porcentaje de administración de hardware y software de equipos informáticos para usuarios finales	80%
			Porcentaje de implementación de nuevos puntos, equipos de redes LAN	80%
			Porcentaje de disponibilidad de data centers	80%
			Porcentaje de disponibilidad de comunicaciones, redes y enlaces	80%
			Porcentaje de cumplimiento de la administración de telefonía IP	80%
			Porcentaje de implementación de controles de seguridad informática	80%
			Porcentaje de requerimientos de soporte y mantenimiento de software atendidos	80%
			Porcentaje de cumplimiento del soporte y mantenimiento de software	80%
			Porcentaje de cumplimiento del cronograma de visitas de supervisión	80%
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	97%
			Porcentaje de ejecución del gasto de prestaciones	80%
			Porcentaje de recuperación de cartera	45%
			Porcentaje de ejecución del gasto administrativo	73%
			Porcentaje de ejecución del total de ingresos presupuestarios	91%
			Porcentaje de recuperación de cartera del Estado	84%
			Porcentaje de ejecución de las conciliaciones de saldos con los Centros de Gestión responsables de los Fondos y Seguros	39%
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	70%
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	89%
			Porcentaje de cumplimiento POA en presupuesto	87%
			Porcentaje de Evaluaciones al POA	99%
			Porcentaje de modificaciones al POA	5%
		Incrementar la eficiencia operacional de los procesos del ISSFA MEDIANTE la actualización, documentación y automatización de procesos.	Porcentaje de actualización de los procesos del Instituto	24%
17	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	65%
		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	448
			Porcentaje de afiliados que se registran mensualmente en las redes sociales	24,91%
			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	80%
		Incrementar la gestión integral de riesgos institucionales MEDIANTE la reestructuración de la Dirección de Riesgos, implementación de metodologías de	Porcentaje de cumplimiento de informes relacionados a la administración de Riesgo Operativo	100%
			Porcentaje de cumplimiento de informes solicitados relacionados a la administración de Riesgo de Crédito	100%
			Porcentaje de automatización del sistema integral de riesgos	100%

19	Dirección de Riesgos	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 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)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			30/11/2016	
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	