



MAPA ESTRATÉGICO DEL ISSFA

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Estrategia
CIUDADANIA	1. Incrementar la satisfacción de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que proporciona el ISSFA. (2012-2016)	1.1. Implementar un plan de modernización de los servicios. 1.2. Fortalecer la desconcentración. 1.3. Desarrollar e implementar una política institucional de atención al cliente. 1.4. Fortalecer el sistema y canales de comunicación hacia los afiliados.
	2. Incrementar la cobertura de los servicios y la gestión de las prestaciones. (2012-2016)	2.1. Actualizar normativa y reglamentos internos para todos las prestaciones y servicios. 2.2. Implementar convenios interinstitucionales para complementar servicios. 2.3. Priorizar la atención a grupos vulnerables. 2.4. Fortalecer la atención primaria en salud
PROCESOS	4. Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos internos. (2012-2016)	4.1. Implementar un sistema integral de gestión de procesos basado en estándares internacionales. 4.2. Implementar un Plan Estratégico de TICS alineado a las necesidades del ISSFA. 4.3. Fortalecer la estructura orgánica con énfasis en la gestión técnica especializada. 4.4. Implementar una gestión y evaluación por resultados. 4.5. Fortalecer los sistemas integrales de comunicación interna y externa.
FINANCIERA	3. Incrementar la sostenibilidad financiera del ISSFA. (2012-2016)	3.1. Mejorar el modelo de gestión de las empresas del ISSFA 3.2. Optimizar el portafolio de inversiones 3.3. Impulsar reformas legales en materia de financiamiento. 3.4. Optimizar el inventario de activos institucionales. 3.5. Fortalecer y agilizar la recuperación de valores pendientes. 3.6. Fortalcer la gestión actuarial
TALENTO HUMANO	5. Incrementar la gestión del talento humano. (2012-2016)	5.1. Implementar una política institucional de gestión integral de talento humano alineado a las necesidades del ISSFA 5.2. Implementar un plan de especialización y retención del talento humano.