

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 las prestaciones económicas	Porcentaje de entrega del Seguro de Cesantía	93%
			Porcentaje de entrega del seguro de vida	93%
			Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales	93%
			Porcentaje de entrega del seguro de indemnización global.	93%
			Porcentaje de entrega del seguro del RIM	93%
			Porcentaje de entrega del seguro de Mortuoria y subsidio por gastos funerales	93%
		Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas	Tiempo promedio de entrega del seguro de cesantía (en días)	15
		Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguros Previsionales con procedimientos actualizados	Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguros Previsionales con procedimientos actualizados	
Actualizar la normativa que regula la gestión de las prestaciones económicas	Porcentaje de reglamento actualizado por cada seguro			
4	Dirección del Seguro de Salud	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección para el pago en coberturas de salud	Porcentaje de planillas pagadas	24%
			Porcentaje de planillas procesadas	15%
			Porcentaje de planillas reexpedidas canceladas	30%
		Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección para la entrega de prestaciones complementarias	Porcentaje de medicamentos entregados	
			Porcentaje de recetas médicas auditadas	55%
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas	
		Reducir el tiempo promedio de pago por prestaciones de salud	Reducir el tiempo promedio de pago por prestaciones de salud	
		Reducir el tiempo promedio para la entrega de prestaciones complementarias	Tiempo promedio de entrega de prestaciones complementarias	
Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguro de Salud con procedimientos actualizados			
Incrementar programas y proyecto de prevención y fomento de acuerdo a segmentos etarios	Porcentaje de programas ejecutados			
Incrementar programas y proyecto de riesgos laborales	Porcentaje de asegurados beneficiados de programas y proyectos de riesgos laborales			
5	Dirección de Bienestar Social	Optimizar el tiempo de entrega de informes sociales para otorgar o negar derechos	Tiempo promedio para la entrega de informes sociales	4 meses
		Optimizar el tiempo de entrega de informes sociales para salud, crédito, y fondos de reserva	Tiempo promedio para la entrega de informes sociales	10 días
		Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la Dirección de Bienestar Social con procedimientos actualizados	43%
		Fortalecer y promocionar los programas de inclusión, desarrollo y gestión social que promueve el Instituto para mejorar la calidad de vida de los asegurados	Porcentaje de cobertura de programas de inclusión, desarrollo y gestión social	51%
		Ampliar los convenios de apoyo social, ligados al otorgamiento de las prestaciones y servicios.	Total de convenios logrados para el otorgamiento de los servicios y prestaciones	9
			Número de beneficiarios de los convenios logrados por el Instituto	70.000
		Participar activamente en la ejecución de los proyectos de prevención de la salud de los asegurados	Total de programas de prevención y fomento de la salud, promovidos por la Dirección de Salud, en las que participa la Dirección de Bienestar Social	9%
			Porcentaje de beneficiarios de proyectos de prevención y fomento de la salud	
6	Dirección de Inversiones	Reducir el tiempo de entrega de los préstamos quirografarios	Tiempo promedio de entrega de préstamos quirografarios	3 días
		Reducir el tiempo de entrega de los préstamos hipotecarios	Tiempo promedio de entrega de préstamos hipotecarios	90 días
		Mantener actualizados los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la Dirección de Inversiones con procedimientos actualizados	0%
		Mantener actualizados los reglamentos internos conforme a la normativa vigente	Porcentaje de reglamentos de la Dirección de Inversiones actualizados	0%
		Fortalecer la gestión en inversiones que contribuyan a mantener el patrimonio de cada uno de los fondos	Porcentaje de rentabilidad del portafolio de inversiones	
			Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de crédito	
		Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en las líneas de inversión de créditos, gestión inmobiliaria, renta fija, y renta variable, para mejorar la rentabilidad del portafolio.	Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta fija	
			Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta variable	
Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria				
7	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Mantener actualizados los procesos de la Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Porcentaje de procesos de la Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente con procedimientos actualizados	
			Tiempo promedio de resolución de solicitud ingresada	17
		Evaluar la resolución de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención	Porcentaje de solicitudes resueltas o contestadas	100
			Porcentaje de calificaciones excelentes y buenas en la atención al asegurado en ventanilla	0
		Mejorar la entrega de información de las prestaciones y servicios a los afiliados de manera eficiente, eficaz y cálida a través de ventanillas, servicios en línea	Tiempo promedio de atención en minutos por afiliado para información de las prestaciones y servicios	0:09:50
			Tiempo promedio de atención por afiliado en minutos, para información de Credito Hipotecario	0:46:00
			Tiempo promedio de atención por afiliado en minutos para información de trámites especiales	0:07:44
			Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado en ventanillas de servicio al cliente ISSFA Matriz	0:12:18
			Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado en Agencias	0:15:21
			Porcentaje de evaluaciones excelentes y muy buenas realizadas en ventanillas de atención al cliente en la Regional y Agencias adscritas.	0
		Mejorar la atención en contact center	Porcentaje de servicios en línea disponibles	
			Porcentaje de mensajes en línea (Facebook) a los que se les otorgó una respuesta efectiva	86%
			Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400	15,80%
			Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1-700-000-400	84,20%
			Porcentaje de llamadas contestadas y direccionadas a través del PBX	87,80%
			Promedio de calificación en la atención al cliente en contact center	87%
Adecuar la infraestructura de las agencias a nivel nacional para mejorar el nivel de satisfacción de los afiliados	Porcentaje de agencias readecuadas		0%	
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a fondos de reserva y créditos	3 días

8	Regional Litoral	Optimizar el tiempo de entrega de informes sociales	Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a Actualización datos padres	7 días	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a órtesis y prótesis	3 días	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a concentradores de oxígeno	1 día	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a determinar derechos (convivencia, hijos, etc).	55 días	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a asistencia social (COMASS)	7 días	
		Fortalecer y promocionar los programas de inclusión, desarrollo y gestión social que promueve el Instituto para mejorar la calidad de vida de los asegurados	Porcentaje de cobertura de programas de inclusión, desarrollo y gestión social	51%	
		Ampliar los convenios de apoyo social, ligados al otorgamiento de las prestaciones y servicios.	Total de convenios logrados para el otorgamiento de los servicios y prestaciones	0	
		Reducir el tiempo de entrega de los préstamos quirografarios	Tiempo promedio de entrega de préstamos quirografarios	3 días	
		Reducir el tiempo de entrega de los préstamos hipotecarios	Tiempo promedio de entrega de préstamos hipotecarios		
		Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en las líneas de inversión de créditos, gestión inmobiliaria, renta fija, y renta variable, para mejorar la rentabilidad del portafolio	Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria	8,63%	
		Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección para el pago en coberturas de salud	Porcentaje de planillas pagadas	38%	
			Porcentaje de planillas procesadas	15%	
			Porcentaje de planillas reexpedidas canceladas	41%	
		Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección para la entrega de prestaciones complementarias	Porcentaje de recetas médicas auditadas	100%	
		Reducir el tiempo promedio de pago por prestaciones de salud	Tiempo promedio de pago por prestaciones de salud	64%	
		Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas	Tiempo promedio en la entrega de certificados de aportaciones solicitados en la Regional Litoral	10 días	
			Tiempo promedio en la entrega de las pensiones de montepío y mortuoria desde el ingreso en la Regional Litoral hasta la firma del acuerdo de la Junta de Calificación de Prestaciones	45 días	
			Tiempo promedio en la atención a las solicitudes presentadas por los afiliados en temas relacionados a Seguros Previsionales	5 días	
		Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica mediante la utilización de sistemas informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para emitir informes, criterios e instrumentos jurídicos	Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos (contratos)	20 días	
			Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos	5 días	
Tiempo promedio de revisión de matrices de Créditos Hipotecarios	45 minutos				
	Tiempo promedio de revisión de documentos de créditos hipotecarios	13 minutos			
Incrementar la eficiencia y resultados en las gestión de procuración judicial mediante la incorporación de un proceso de capacitación y especialización de materias jurídicas		"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			
Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA MEDIANTE la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales		"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			
Incrementar la efectividad en la gestión del Talento Humano mediante una administración adecuada y oportuna de los subsistemas de gerencia de Recursos Humanos		"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			
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	n/a	
10	Unidad de Administración del Talento Humano	Mantener actualizado los procedimientos de la Unidad de Administración de Talento Humano de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la Unidad de Administración de Talento Humano con procedimientos actualizados	20%	
		Mantener actualizada la normativa laboral	Porcentaje de normativa laboral actualizada	30%	
		Incrementar la efectividad en la gestión del Talento Humano mediante una administración adecuada y oportuna de los subsistemas de gerencia de Recursos Humanos	Tiempo promedio para el proceso de contratación	15 días	
			Porcentaje del personal con nombramiento	63%	
			Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación	50%	
			Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución	30%	
			Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar de Personal	60%	
			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%				
Evaluar el desempeño del personal	Calificación promedio obtenida en la evaluación de desempeño (anual)	81%			
Incrementar el nivel de satisfacción del personal	Incrementar el nivel de satisfacción del personal	50%			
11	Contratación Pública	Asegurar que la atención al cliente interno, con respecto a los procesos de contratación pública, se gestione oportunamente	Porcentaje de procesos de contratación pública ejecutados (Procesos contratados/Procesos solicitados).	80%	
			Tiempo ejecución procesos de contratación pública por Subasta Inversa (Tiempo de firma del contrato - Tiempo de recepción de la solicitud de contratación)	50 días	
			Tiempo ejecución procesos de contratación pública por Régimen Especial (Tiempo de firma del contrato - Tiempo de recepción de la solicitud de contratación)	60 días	
12	Departamento de Logística	"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	"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	"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	
13	UTIC	Mantener actualizados los procedimientos de la UTIC de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la UTIC con procedimientos actualizados	0%	
		Fortalecer las áreas de gestión de infraestructura, software, BI, seguridad informática y gestión de servicios	Porcentaje de implementación de servicios de TICs	0%	
			Porcentaje de atención a requerimientos de TICs	60%	
14	Dirección Financiera	Proporcionar información financiera, oportuna, veraz y confiable para la toma de decisiones a nivel ejecutivo.	Total de gestiones realizadas y entregadas a Dirección General	1	
		Proveer información y recursos financieros para la administración y generación de ingresos a través de la inversión.	Total de gestiones realizadas y enviadas a Dirección General, Inversiones y Riesgos.	1	
15	Secretaría General	Reducir el tiempo de registro digitalización y despacho de documentos en trámite y en la entrega de respuestas a los asegurados y partes interesadas	Tiempo promedio de registro y digitalización de documentos en trámite	12 minutos	
			Tiempo promedio de despacho de documentos	18 minutos	
			Tiempo promedio de entrega de documentos certificados	22 minutos	
			Tiempo promedio de registro de documentos de archivo	240 minutos	
		Reducir el tiempo de acceso a la información de la documentación archivada	Tiempo promedio de préstamo de documentos de archivo	240 minutos	
			Mantener actualizados los procedimientos de Gestión de Secretaría General de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de Secretaría General con procedimientos actualizados	50%
			Incorporar políticas para la normalización y estandarización de la Gestión Documental y la Gestión de Administración de Archivos	Porcentaje de normativa de Gestión Documental y Gestión de Administración de Archivos actualizada	50%
			Fortalecer la ejecución de los procesos de Gestión Documental y Gestión de Administración de Archivos en la Dirección Regional del Litoral y Agencias a nivel nacional	Porcentaje de implementación de los procesos de Gestión Documental y Gestión de Administración de Archivos desconcertados	60%
Contribuir a la implementación de repositorios documentales adecuados para la conservación, custodia y manejo de la documentación institucional.	Porcentaje de repositorios documentales adecuados para la conservación, custodia y manejo de la documentación institucional implementados	60%			
Contribuir en la implantación e implementación del sistema informático de gestión documental (e-doc. ISSFA)	Porcentaje de implantación e implementación del sistema informático de gestión documental (e-doc ISSFA)	50%			

16	Unidad de Planificación	Incrementar los resultados de la gestión institucional mediante el seguimiento y evaluación continua de los resultados de los indicadores de gestión.	Porcentaje de ejecución de gestión institucional	70%
		Incrementar la eficiencia operacional mediante la actualización y mejoramiento continuo de los procesos.	Porcentaje de procesos con procedimientos actualizados Porcentaje de procesos mejorados (TO BE)	20% 0%
17	Dirección de Asesoría Jurídica	Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica mediante la utilización de sistemas informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para emitir informes, criterios e instrumentos jurídicos	Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos - 20 días y 70%	20 días 20 días
		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 tramitados, diferenciando los a favor y en contra	40%
		Mantener la eficiencia de la gestión coactiva mediante la ejecución y seguimiento de los procesos	Número de procesos coactivos terminados	10
		Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la Dirección Jurídica con procedimientos actualizados	0
		Incrementar la eficiencia y resultados en la gestión jurídica mediante la actualización de los reglamentos internos	Porcentaje de normativa actualizada	0
		Mantener actualizados los procedimientos de la Unidad de Comunicación Social de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la Unidad de Comunicación Social con procedimientos actualizados	20%
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	Porcentaje de afiliados que se registran mensualmente en las redes sociales	164
			Porcentaje de afiliados que se registran mensualmente en las redes sociales	37%
			Porcentaje de militares en servicio activo que reciben los seminarios virtuales	0%
			Porcentaje de asegurados que recibieron información de las prestaciones y servicios que otorga el ISSFA	80%
19	Dirección de Riesgos	Fortalecer la Gestión Integral de Riesgos MEDIANTE la identificación, medición, seguimiento y control de riesgos, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su administración	Porcentaje de Reuniones de trabajo de evaluación de cumplimiento	34%
			Porcentaje de Procesos levantados con enfoque a Riesgos	34%
			Porcentaje de implementación de las propuestas sugeridas sobre Evaluaciones de la Valoración del portafolio de inversiones	0%
20	Dirección de Asesoría Actuarial	Mantener actualizados los procedimientos de Asesoría actuarial de acuerdo a la normativa vigente Participar en la actualización de los reglamentos internos, relacionados con la prestación de contingencias y financiamiento. Mantener actualizados los estudios de valuación actuarial de los seguros administrados por el ISSFA, según la periodicidad legal.	Porcentaje de procesos de Asesoría Actuarial con procedimientos actualizados	20%
			Porcentaje de participación.	5%
			% de avance de la valuación actuarial del seguro que corresponda su actualización.	20%
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				"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
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/05/2017	
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	