

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 las prestaciones económicas  | Porcentaje de entrega del Seguro de Cesantía  | 97%                        |
|   |  |  | Porcentaje de entrega del seguro de vida  | 98%                        |
|   |  |  | Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales  | 80%                        |
|   |  |  | Porcentaje de entrega del seguro de indemnización global  | 99%                        |
|   |  |  | Porcentaje de entrega del seguro del RIM  | 99%                        |
|   |  | Porcentaje de entrega de subsidio por gastos funerales   | 98%   |                            |
|   |  | Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas   | Tiempo promedio de entrega del seguro de cesantía (en días)   | 14 días                    |
| 4   | Dirección del Seguro de Salud  | Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección MEDIANTE el pago oportuno de coberturas de salud   | Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguros Previsionales con procedimientos actualizados                       | 100%                       |
|   |  |  | Porcentaje de planillas pagadas   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION |
|   |  |  | Porcentaje de planillas reexpedidas canceladas  | 58%                        |
|   |  |  | Porcentaje de auditorías in situ realizadas   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION |
|   |  |  | Porcentaje de objeción en las auditorías de calidad de facturación y servicios de salud.                              | 37%                        |
|   |  |  | Porcentaje de planillas pagadas de años anteriores.   | 55%                        |
|   |  |  | Porcentaje de planillas reexpedidas canceladas de años anteriores.  | 59%                        |
|   |  |  | Porcentaje de relacionamiento con prestadores de salud de la Red Privada Complementaria.                              | 100%                       |
|   |  |  | Porcentaje de visitas de control técnico médico a Unidades de Salud.  | 100%                       |
|   |  |  | Porcentaje de planillas despachadas - Asistencia odontológica básica periodo abr/2012 - mar/2017                      | EN PROCESO DE CONSTRUCCION |
|   |  | Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección MEDIANTE la entrega oportuna de prestaciones complementarias   | Porcentaje de medicamentos entregados   | 90%                        |
|   |  |  | Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: sillas ruedas   | 94%                        |
|   |  |  | Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis auditivas   | 99%                        |
|   |  |  | Porcentaje de ayudas técnicas entregadas (concentradores de oxígeno)  | 96%                        |
|   |  |  | Porcentaje de ayudas técnicas entregadas (Colchones y cojines antiescaras)  | 90%                        |
|   |  |  | Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis   | 92%                        |
|   |  |  | Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: prótesis  | 100%                       |
|   |  |  | Porcentaje de solicitudes de compra de medicamentos ingresadas a Contratación Pública.                                | 95%                        |
|   |  |  | Tiempo promedio de entrega de prestaciones complementarias: Prótesis auditivas  | 100 días                   |
|   |  |  | Tiempo promedio de entrega de prestaciones complementarias: concentradores de oxígeno                                 | 10 días                    |
|   |  | Tiempo promedio de pago por prestaciones de salud  | 69 días   |                            |
|   |  | Tiempo promedio de entrega de prestaciones complementarias: órtesis y prótesis   | 120 días  |                            |
|   |  | Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE su análisis y revisión continua  | Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguro de Salud con procedimientos actualizados                             | EN PROCESO DE CONSTRUCCION |
| Reducir el gasto de las prestaciones de salud de enfermedades prevalentes MEDIANTE la implementación de programas de prevención, fomento de la salud y de riesgos laborales | Porcentaje de asegurados beneficiados de los programas de prevención, fomento de la salud y de riesgos laborales | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |   |                            |
| 5   | Dirección de Bienestar Social  | Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección de Bienestar Social MEDIANTE la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.   | Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos                         | 70 días                    |
|   |  |  | Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para salud (órtesis/prótesis, concentradores de oxígeno)         | 3 días                     |
|   |  |  | Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA             | 6 días                     |
|   |  |  | Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos (dependencia de padres) | 60 días                    |
|   |  |  | Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para verificación de la situación de pensionistas                | 34 días                    |
|   |  |  | Porcentaje de procesos de la Dirección de Bienestar Social con procedimientos actualizados                            | 50%                        |
|   |  | Mejorar la calidad de vida de los asegurados MEDIANTE el fortalecimiento, implementación de programas de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social                    | Porcentaje de cobertura de programas de inclusión, desarrollo y gestión social  | 90,9%                      |
|   |  |  | Número de convenios suscritos para el otorgamiento de beneficios  | 23                         |
|   |  |  | Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con Supermaxi  | 36,5%                      |
|   |  |  | Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con ABEFARM  | 63,5%                      |
|   |  |  | Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores de Quito y Guayaquil     | 60%                        |
|   |  |  | Porcentaje de cobertura de actividades para las personas con discapacidad   | 30%                        |
|   |  |  | Porcentaje de cobertura de cursos para militares activos, pasivos y montepíos   | 100%                       |
| Nivel de satisfacción de los afiliados que recibieron órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno, ayudas técnicas   | 80%  |  |   |                            |
| 6   | Dirección de Inversiones   | Reducir el tiempo de entrega de los préstamos quirografarios e hipotecarios MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal | Tiempo promedio de entrega de préstamos quirografarios  | 3 días                     |
|   |  |  | Tiempo promedio de entrega de préstamos hipotecarios  | 85 días                    |
|   |  | Mantener actualizados los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE el análisis y revisión continua.   | Porcentaje de actualización de los procedimientos de Crédito  | 85,71%                     |
|   |  |  | Porcentaje de actualización de los procedimientos de Gestión Inmobiliaria   | 80%                        |
|   |  |  | Porcentaje de actualización de los procedimientos de Renta Variable   | 83,3%                      |
|   |  |  | Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de crédito  | 8,30%                      |
|   |  |  | Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta fija   | 3,49%                      |
|   |  |  | Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta variable   | 0%                         |
| Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria   | 1%   |  |   |                            |
|   |  |  | Tiempo promedio de respuesta del reclamo ingresado  | 5 días                     |
|   |  |  | Porcentaje de reclamos resueltos o contestados  | 99%                        |
|   |  |  | Tiempo promedio de atención por asegurado para información de las prestaciones y servicios.                           | 7.03 minutos               |
|   |  |  | Tiempo promedio de atención por afiliado, para información de Crédito Hipotecario                                     | 22.5 minutos               |

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| 7   | Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente  | Incrementar la calidad en los procesos internos de la Institución MEDIANTE la evaluación de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención  | Tiempo promedio de atención por afiliado con condiciones prioritarias  | 6.29 minutos   |
|   |   |  | Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido en servicio al cliente   | 12.82 minutos  |
|   |   |  | Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado en ventanilla   | 99,51%   |
|   |   |  | Tiempo promedio de atención para el ingreso de la solicitud de préstamos quirografarios  | 5.75 días  |
|   |   |  | Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre información general de las prestaciones y servicios  | 19.9 minutos   |
|   |   |  | Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre solicitudes de créditos quirografarios   | 33 minutos   |
|   |   |  | Tiempo promedio de espera por asegurado con condiciones prioritarias   | 4.2 minutos  |
|   |   |  | Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre trámites legales (créditos hipotecarios)   | 10.4 minutos   |
|   |   |  | Porcentaje de servicios en línea disponibles   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |
|   |   |  | Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400  | 9,16%  |
|   |   | Mejorar la atención al asegurado en canales y mecanismos institucionales MEDIANTE la entrega eficiente, eficaz y cálida de información de las prestaciones y servicios a través de ventanillas, servicios en línea y contact center.   | Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 170000400   | 94,22%   |
|   |   |  | Porcentaje de calidad de la atención de la línea 1700  | 96,5%  |
|   |   |  | Porcentaje de procesos de la Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente con procedimientos actualizados  | 20%  |
|   |   |  | <b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>  |  |
| 8   | Regional Litoral  | (BIENESTAR SOCIAL) Incrementar la eficiencia en la gestión de la Jefatura de Bienestar Social Regional MEDIANTE la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.  | Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a fondos de reserva y créditos   | 6 días   |
|   |   |  | Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a Actualización datos padres   | 6 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.)   | 63 días  |
|   |   |  | Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a asistencia social  | 14 días  |
|   |   |  | (BIENESTAR SOCIAL) Mejorar la calidad de vida de los asegurados MEDIANTE el fortalecimiento, implementación de programas de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social | Porcentaje de cobertura de programas de inclusión, desarrollo y gestión social |
|   |   | Total de convenios logrados para el otorgamiento de los servicios y prestaciones   |  | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |
|   |   | Porcentaje de estudios de mercado e informes presentados en función de las necesidades de los afiliados  |  | 100%   |
|   |   | (CRÉDITO) Reducir el tiempo de entrega de los préstamos quirografarios e hipotecarios MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal.  | Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores en la Regional (6 provincias)   | 15,1%  |
|   |   |  | Tiempo promedio de validación de préstamos quirografarios en la Regional   | 2 días   |
|   |   | (GESTIÓN INMOBILIARIA) Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en las líneas de inversión de crédito, gestión inmobiliaria, renta fija, y renta variable, para mejorar la rentabilidad del portafolio MEDIANTE la generación de nuevos productos, convenios con entidades financieras (crédito), desarrollo de proyectos inmobiliarios (gestión inmobiliaria), implementación de sistemas de monitoreo de mercados financieros y empresas (renta fija y renta variable) | Tiempo promedio de generación de orden de gasto de préstamos hipotecarios.   | 75 días  |
|   |   |  | Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria  | 5,3%   |
|   |   | (SEGURO DE SALUD) Incrementar la eficiencia en la gestión de la Jefatura del Seguro de Salud Regional MEDIANTE el pago oportuno de coberturas de salud   | Porcentaje de planillas pagadas  | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |
|   |   |  | Porcentaje de planillas reexpedidas canceladas   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachada - Asistencia odontológica básica periodo (abril-diciembre) 2017   | 100%   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachadas - Atención Médica por Consulta Externa y Diálisis (periodo abril-diciembre 2017)   | 100%   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachadas - Exámenes y procedimientos (CONS.EXT) (periodo abril-diciembre 2017)  | 100%   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachadas - Hospitalización (periodo abril-diciembre 2017)   | 100%   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachadas - Emergencia (periodo abril-diciembre 2017)  | 100%   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachada - Asistencia odontológica básica periodo 2018   | 54,44%   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachadas - Atención Médica por Consulta Externa y Diálisis periodo 2018   | 61,70%   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachadas - Exámenes y procedimientos (CONS.EXT) (periodo 2018)  | 51,78%   |
|   |   | (SEGURO DE SALUD) Reducir el tiempo promedio de pago por prestaciones de salud MEDIANTE el mejoramiento continuo de procesos, de sistemas informáticos, racionamiento de las cargas de trabajo y capacitación al personal  | Porcentaje de Planillas despachadas - Hospitalización (periodo 2018)   | 47,44%   |
|   |   |  | Porcentaje de Planillas despachadas - Emergencia (periodo 2018)  | 53,85%   |
|   |   | (SEGUROS PREVISIONALES) Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas   | Tiempo promedio de pago por prestaciones de salud  | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |
|   |   |  | Tiempo promedio en la entrega de certificados de aportaciones solicitados en la Regional Litoral   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |
|   |   | (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 promedio en la atención a las solicitudes presentadas por los afiliados en temas relacionados a Seguros Previsionales   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |
|   |   |  | Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos (Contratos)  | 3 días   |
|   |   | (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  | Tiempo promedio de revisión de matrices de Créditos Hipotecarios   | 2.25 días  |
|   |   |  | Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos   | 3 días   |
|   |   | (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 Juicios procesales   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION   |
|   |   |  | Número de Videos informativos elaborados en la Regional  | 11   |
| (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.        | Número de Conferencias ejecutadas en la Regional Litoral  | 100%   |  |  |
|   | Tiempo promedio del proceso de contratación   | 10 días  |  |  |
|   | Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Regional Litoral          | 95%  |  |  |
| (SERVICIO AL CLIENTE) Incrementar la calidad en los procesos internos de la Institución MEDIANTE la evaluación de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención | Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación de la Regional Litoral                               | 100%   |  |  |
|   | Tiempo promedio de espera en ventanillas  | 25 minutos   |  |  |
|   | Tiempo promedio de atención en minutos por asegurado para información de las prestaciones y servicios | 15 minutos   |  |  |
| (COMPRAS PÚBLICAS) Disminuir el Tiempo de ejecución de procesos de Contratación Pública MEDIANTE la optimización de los procesos internos en el departamento                            | Tiempo promedio de atención por afiliado en minutos, para trámites de Crédito Hipotecario             | 36 minutos   |  |  |
|   | Porcentaje de Procesos ejecutados   | 99%  |  |  |
|   | Tiempo ejecución procesos de contratación pública por Subasta Inversa                                 | 18 días  |  |  |
|   | Tiempo ejecución procesos de contratación pública por Régimen Especial                                | 0 días   |  |  |

|  |  |  |   |                            |
|--|--|--|---|----------------------------|
|  |  | (FINANCIERO) Incrementar la eficiencia y eficacia del departamento Financiero de la Regional Litoral MEDIANTE el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA.   | Porcentaje ejecución del presupuesto  | 95,06%                     |
|  |  |  | Tiempo promedio en el pago de prestaciones de salud en la Regional Litoral  | 5 días                     |
|  |  | (LOGÍSTICA - ADM. REGIONAL) Incrementar la eficiencia de la gestión Logística MEDIANTE la ejecución de los planes establecidos (Abastecimiento, mantenimiento, transporte y servicios generales) y la administración adecuada y oportuna de los sub sistemas Logísticos.                                 | Porcentaje de ejecución del plan de abastecimiento de bienes y servicios  | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de instalaciones  | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución del plan de servicio de transporte  | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución del plan de servicios generales   | 100%                       |
|  |  | (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 ejecución de adquisición y mantenimiento de la UTIC Regional  | 100%                       |
|  |  | (PLANIFICACIÓN) Incrementar la eficiencia operacional MEDIANTE la actualización y mejoramiento continuo  | Porcentaje de procesos con procedimientos actualizados en la Regional Litoral (Desconcentración)  | 93,75%                     |
|  |  | (SUPERVISIÓN DE AGENCIAS) INCREMENTAR LA CALIDAD EN LOS PROCESOS INTERNOS DE LA INSTITUCIÓN MEDIANTE LA EVALUACIÓN DE SOLICITUDES INGRESADAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN  | Porcentaje de estandarización de imagen de las Agencias adscritas   | 100%                       |
| <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   | 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   | 68,75%                     |
|  |  | 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   | 14 días                    |
|  |  |  | Porcentaje del personal con nombramiento  | 65%                        |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación  | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución   | 95%                        |
|  |  | Evaluar el desempeño del personal  | Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar de Personal   | 100%                       |
|  |  |  | 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%                        |
| Calificación promedio obtenida en la evaluación de desempeño (anual) | 94,15%   |  |   |                            |
| Incrementar el nivel de satisfacción del personal                    | Porcentaje de ejecución del Plan de incentivos no económicos y de retención de personal  | 86,3%  |   |                            |
|  | Porcentaje de implementación del plan de acción de la medición del clima laboral   | 89,47%   |   |                            |
| 11   | Contratación Pública   | Reducir el tiempo de entrega de procesos de contratación adjudicados, MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal.  | Porcentaje de procesos de contratación pública adjudicados  | 95%                        |
|  |  |  | Tiempo ejecución procesos de contratación pública realizados por Subasta Inversa  | 42 días                    |
|  |  |  | Tiempo ejecución procesos de contratación pública realizados por Régimen Especial   | 27 días                    |
|  |  |  | Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por infima cuantía   | 10 días                    |
|  |  |  | Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por catálogo electrónico   | 4 días                     |
| 12   | Unidad de Logística  | Incrementar la eficiencia de la gestión Logística mediante la ejecución de los planes establecidos (Abastecimiento, mantenimiento, transporte y servicios generales) y la administración adecuada y oportuna de los sub sistemas Logísticos  | Porcentaje de ejecución del plan de abastecimiento de bienes y servicios  | 85%                        |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de instalaciones  | 85%                        |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución del plan de servicio de transporte  | 85%                        |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución del plan de activos fijos   | 85%                        |
| 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 ejecución del presupuesto aprobado para UTIC  | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de disponibilidad de enlaces, centro de datos, redes lan y wlan, central telefónica y call center y equipos de seguridad informática | 90%                        |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución de mantenimiento preventivo   | 90%                        |
|  |  |  | Porcentaje de acciones ante los incidentes de seguridad presentados   | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de requerimientos solucionados para accesos  | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de cumplimiento del desarrollo de nuevas aplicaciones  | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de actualización de manuales técnicos y manuales de usuario  | 66,66%                     |
|  |  |  | Porcentaje de atenciones de soporte y mantenimiento de aplicaciones   | 90%                        |
| 14   | Dirección Financiera   | Incrementar la eficiencia y eficacia de la Dirección Financiera MEDIANTE el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA y el mantenimiento adecuado del patrimonio de los fondos administrados.   | Porcentaje de procesos de la Dirección Financiera con procedimientos actualizados   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION |
|  |  |  | Porcentaje de ejecución del presupuesto   | 91,66%                     |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio del RIM   | 1,74%                      |
|  |  |  | Porcentaje de cumplimiento de flujo de caja   | 88%                        |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio CESANTIA  | 1,9%                       |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Salud   | 2,56%                      |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Mortuoria   | 0,72%                      |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Vida y Accidentes Profesionales   | 1,47%                      |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Vivienda  | 0,48%                      |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio Fondo de Resereva   | 0,96%                      |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio de Funerarias   | 0%                         |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio Administradora  | 1,07%                      |
|  |  |  | Porcentaje de variación de patrimonio Ahorro FONIFA   | 1,15%                      |
|  |  |  | Tiempo promedio en el pago de prestaciones (Seguros Previsionales)  | 2 días                     |
|  |  |  | Tiempo promedio en el pago de prestaciones de salud   | 12,5 días                  |
|  |  |  | Tiempo promedio en el pago de servicios (créditos)  | 1,5 días                   |
|  |  |  | Porcentaje de recuperación de cartera interna   | 16,5%                      |
|  |  |  | Porcentaje de recuperación de la cartera vencida de años anteriores del Estado  | 12%                        |
|  |  |  | Porcentaje de recuperación de la cartera anual del Estado   | 99%                        |
|  |  |  | Porcentaje de recuperación de cartera de las empresas del ISSFA   | 100%                       |
|  |  |  | Porcentaje de recuperación de los dividendos vencidos de los créditos quirografarios  | 75,56%                     |
|  |  |  | Porcentaje de recuperación de los dividendos vencidos de los créditos hipotecarios  | 32,7%                      |
|  |  |  | 15  | Secretaría General         |
| Unidad de Planificación  | Mantener actualizados los procedimientos de la Secretaría General, de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE el análisis y revisión continua. | Porcentaje de procesos de Secretaría General con procedimientos actualizados.  |   | 100%                       |
|  |  | Incrementar la eficiencia operacional MEDIANTE la actualización y mejoramiento continuo  | Porcentaje de procesos actualizados   | 74%                        |

|  |  |  |   |                                 |
|--|--|--|---|---------------------------------|
| 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   | 19 días                         |
|  |  |  | Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos  | 19 días                         |
|  |  |  | Tiempo de respuesta en la emisión de oficios  | 15 días                         |
|  |  | 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 gestión de los juicios procesales   | 15%                             |
|  |  | Mantener la eficiencia de la gestión coactiva mediante la ejecución y seguimiento de los procesos  | Número de procesos coactivos gestionados  | 1                               |
|  | Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente | Porcentaje de actualización de procedimientos de Asesoría Jurídica   | 66,67%  |                                 |
| 18   | Unidad de Comunicación Social  | Mantener actualizados los procedimientos de la Unidad de Comunicación Social de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE el análisis y revisión continua.   | Porcentaje de procesos de la Unidad de Comunicación Social con procedimientos actualizados                        | 100%                            |
|  |  |  | Porcentaje de militares en servicio activo que reciben los seminarios virtuales                                   | 100%                            |
|  |  | Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA MEDIANTE la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales  | Porcentaje de asegurados que siguen las redes sociales institucionales.   | 100%                            |
|  |  |  | Porcentaje de alcance de difusión de microtelenoticias  | 91,66%                          |
|  |  |  | Porcentaje de alcance de difusión de videos tutoriales  | 91,66%                          |
|  |  | Porcentaje de alcance de los contenidos digitales  | 91,66%  |                                 |
| 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 procesos levantados con eventos de riesgo operativo   | 55,22%                          |
|  |  |  | Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes de riesgos de crédito.                                       | 100%                            |
|  |  |  | Número de Informes de seguimiento y control de eventos de Riesgo de Mercado y Liquidez.                           | 100%                            |
|  |  | Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE su análisis y revisión continua  | Porcentaje de procesos de la Dirección de Riesgos con procedimientos actualizados                                 | 100%                            |
|  |  | Mantener actualizados los estudios de valoración actuarial de los seguros administrados por el ISSFA, según la periodicidad legal.   | Porcentaje de ejecución de la actualización de las valuaciones actuariales  | 100%                            |
| 20   | Dirección de Asesoría Actuarial  | Mantener actualizados los procedimiento de Asesoría actuarial de acuerdo a la normativa vigente  | Porcentaje de actualización de procedimientos de la Asesoría Actuarial  | 83,3%                           |
|  |  | Fortalecer la Gestión Actuarial para el cumplimiento de las recomendaciones de las valuaciones actuariales   | Porcentaje de recomendaciones actuariales en planes de acción   | EN PROCESO DE CONSTRUCCION      |
|  |  |  |   |                                 |
| 21   | Prosecretaría  | Incrementar la eficiencia institucional MEDIANTE la asesoría y apoyo al Nivel Directivo del ISSFA para cumplimiento de sus funciones   | Porcentaje de cumplimiento de informes o disposiciones solicitados por Organismos de Control                      | 84,23%                          |
|  |  |  | Tiempo promedio de cumplimiento de las recomendaciones dispuestas por los Organismos de Control del año en curso. | 90 días                         |
| <b>LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>                   |  |  |   | <a href="#">reporte-gpr.pdf</a> |
| <b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>  |  |  | 30/11/2018  |                                 |
| <b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>                                  |  |  | MENSUAL   |                                 |
| <b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):</b>                                  |  |  | UNIDAD DE PLANIFICACIÓN   |                                 |
| <b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):</b>              |  |  | ING. MA. BELÉN ÑACATO I. MBA  |                                 |
| <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  |                                 |