



**RENDICIÓN
DE CUENTAS**

2018





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



INFORME DE GESTIÓN 2018

Responsable: equipo de Rendición de Cuentas del ISSFA

Coordinación: Unidad de Comunicación Social



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



CONTENIDO:

1. CONSEJO DIRECTIVO 2018
2. CARTA DEL DIRECTOR
3. NUESTRA IDENTIDAD
 - a. PERFIL DE LA INSTITUCIÓN
 - b. MARCO LEGAL
 - c. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
 - d. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN
 - e. GESTIÓN DE PROCESOS
 - f. EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO
 - g. GPR
4. GESTIÓN INSTITUCIONAL
 - a. Jurídico
 - b. Auditoría interna
 - c. Riesgos
5. GESTIÓN DESCENTRALIZADA
 - a. Regional litoral
 - b. Agencias
6. SERVICIOS DE CALIDAD
 - a. Población protegida
 - b. Prestaciones otorgadas
 - c. Seguro de Enfermedad y Maternidad
 - d. Inversiones y crédito
7. RELACION CON LOS AFILIADOS
 - a. Atención al cliente
 - b. Bienestar Social
 - c. Comunicación Social
8. GESTIÓN ECONÓMICA
9. CONTROL GUBERNAMENTAL



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



1. CONSEJO DIRECTIVO DEL ISSFA 2018

PRESIDENTE:

Mgs. Patricio Zambrano Restrepo

Ministro de Defensa Nacional

Miembros asistentes:

TGral. César Merizalde Pavón, Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Grad. Edison Narváez Rosero, Comandante General de la Fuerza Terrestre.

Calm. Renán Ruíz Cornejo, Comandante General de la Fuerza Naval

BGrl. Patricio Mora Escobar, Comandante General de la Fuerza Aérea

Grab. (SP) Wagner bravo Jaramillo, representante en servicio pasivo por los oficiales.

Subp. (SP) Alejandro Valverde Jiménez, representante en servicio pasivo por la tropa.

Subm. (SP) Arturo Andino Porras, representante en servicio pasivo por la tropa.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



2. CARTA DEL DIRECTOR

Estimados asegurados:

Con satisfacción presentamos a la ciudadanía en general y de manera particular a nuestros asegurados, razón de ser del ISSFA, este informe de gestión como evidencia de lo actuado durante el periodo que concluyó en 2018.

Para que este proceso cumpla con el espíritu de lo planteado en el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, con la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, con la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, con el Código de Planificación y Finanzas Públicas; así como, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, hemos realizado todo nuestro esfuerzo a fin de que la rendición de cuentas sea un proceso, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa y con lenguaje asequible a la ciudadanía en general.

El ISSFA a través de las prestaciones y servicios que brinda a los asegurados y su grupo familiar contribuye de manera permanente a aspectos como bienestar emocional, material, desarrollo personal y familiar, inclusión social y derechos.

La naturaleza de la profesión militar, determina la existencia de una población con características particulares que requiere de una acción protectora de régimen especial único; de manera asertiva el Consejo Directivo, respalda el sistema único del Régimen Especial de Seguridad Social Militar, acorde a la naturaleza de la profesión militar, para el efecto, se conformó una comisión de estudio de la reforma legal a ser presentada, debiendo elaborar el análisis respectivo y establecer la hoja de ruta del proceso político, a seguir hasta su aprobación.

Es oportuno agradecer al Consejo directivo del instituto, máximo organismo de administración, por su acertado direccionamiento, a la conducción de su principal, señor General Oswaldo Jarrín, Ministro de Defensa Nacional y Presidente del Consejo Directivo del ISSFA y a todos sus miembros en servicio activo y pasivo, por el apoyo a nuestra gestión.

Al cierre del 2018, el ISSFA protege a un total de 231.768 asegurados, mediante la entrega oportuna de las prestaciones económicas y de salud; y, de manera complementaria los servicios sociales como un factor que contribuye al bienestar del afiliado y su familia.

Para finalizar quiero expresar el reconocimiento para todos los estamentos que conforman el ISSFA a quienes también agradezco.

Alejandro Vela Loza

Capitán de Navío – E.M.C.

Director general del ISSFA



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



3. CAPITULO 1.- NUESTRA IDENTIDAD

a. Perfil de la institución

Visión

“Ser una institución sólida y confiable, que garantice el aseguramiento social integral de la familia militar”.

Misión

“Proteger al colectivo militar ecuatoriano, sus dependientes y derechohabientes, a través de la administración técnica legal de los recursos para la entrega eficiente y oportuna de las prestaciones y servicios establecidos en el Régimen Especial de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas”.

Filosofía

Nos orgullece de administrar el régimen Especial de Seguridad Social Militar en el Ecuador. La Institución está comprometida en trabajar con calidad en todas sus actividades. Nuestros asegurados son la principal preocupación y estamos dedicados a satisfacer sus necesidades.

La cultura del ISSFA se fundamenta en valores y principios institucionales los cuales guían diariamente la entrega de las prestaciones y servicios en beneficio de la familia militar.

Valores Institucionales

Los valores que caracterizan al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas son:



Gráfico N° 1: Valores Institucionales

b. Marco legal

La Seguridad Social Militar se define como el servicio público obligatorio, promovido por el Estado, que comprende las medidas preventivas, reparadoras y de recuperación; legalmente establecidas



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



en un régimen especial solidario, dispensadas en las instituciones de previsión, servicios y asistencia social a favor del colectivo militar para su bienestar y el aseguramiento de su nivel de vida.

La constitución de la República del Ecuador Art. 370 define que las Fuerzas Armadas podrán contar con un régimen especial de seguridad social, de acuerdo con la ley; y formará parte de la red pública integral de salud y del sistema de Seguridad Social.

Nuestro régimen especial de protección social ampara a un colectivo de 250.000 personas dispersas en toda la Geografía Nacional. La cobertura social militar es integral, pues cubre todos los riesgos profesionales a los que está expuesto el miembro de las Fuerzas Armadas. Nuestro régimen especial es contributivo pues, a diferencia de los otros países, el militar ecuatoriano aporta al financiamiento de las pensiones militares, la salud y los riesgos de trabajo.

i. POLÍTICAS DEL ISSFA

1. Políticas Generales

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas es el organismo ejecutor de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, y su finalidad es proporcionar seguridad social al profesional militar, a sus dependientes y derechohabientes, a los aspirantes, a oficiales, aspirantes a tropa y conscriptos, mediante un sistema de prestaciones y servicios.

Se considera a las Políticas Institucionales como orientaciones, lineamientos y normas de comportamiento que son rigurosamente observadas por los funcionarios y servidores del ISSFA, de manera que desarrollen las actividades en un adecuado ambiente laboral, seguro y con elevado grado de profesionalismo, para el cumplimiento de la misión del ISSFA.

Se establecen las políticas para la gestión del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, en los siguientes términos:

- Cumplir cabalmente la Ley y Reglamentos de la Seguridad Social Militar, guardando la subordinación correspondiente a la legislación y normativas superiores y conexas vigentes, a través del debido alineamiento de las políticas, procesos y normativa interna.
- Estricto apego a la ejecución de la Planificación Estratégica Institucional
- Asegurar que los recursos de la Seguridad Social Militar sean administrados siempre bajo los principios de seguridad, rentabilidad, liquidez y utilidad social.
- Practicar en todo momento una conducta ética que fomente el trato digno a las personas, respecto a su libertad y privacidad, la no discriminación y evite conflictos de interés.
- Adoptar una cultura de calidad y mejora continua basada en el desarrollo de las competencias de los funcionarios y servidores públicos, en la optimización de los procesos y tecnología, y en la implementación efectiva de gestión por resultados.



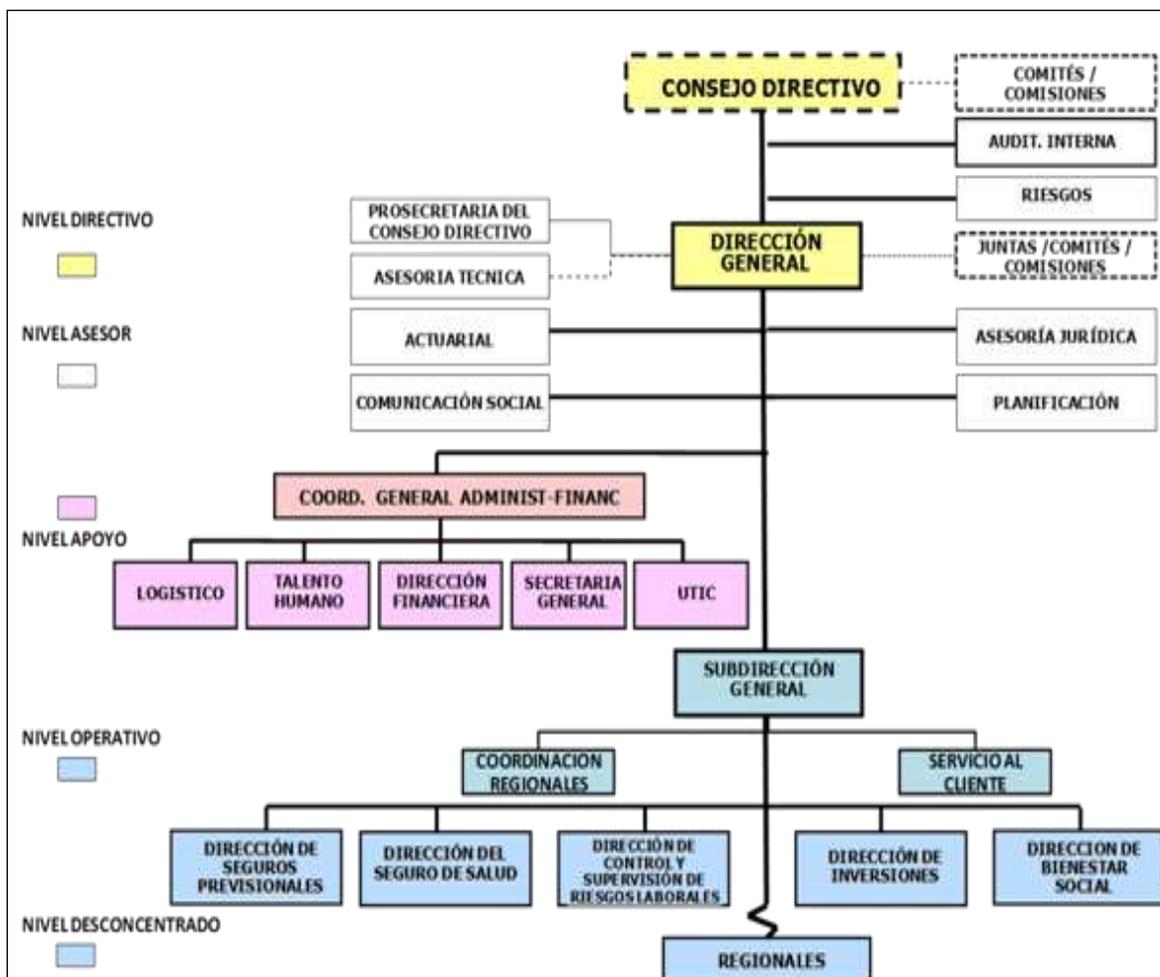
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



- Mantener una actitud de total transparencia y apertura con los diferentes Grupos de Interés revelando de manera completa, veraz y oportuna la información requerida, respetando su carácter de pública, reservada y confidencial

j. ORGANIZACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

Organigrama





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Gráfico N° 2: Organigrama Estructural por Procesos

c. Gestión estratégica institucional

La adopción de un sistema integrado de gestión, es una de las decisiones estratégicas más importantes del ISSFA, puesto que cada sistema en particular motiva a las organizaciones a tomar medidas para superar las expectativas de los clientes.

El modelo de gestión integral, concibe a la institución como un todo, pero toma como base la gestión de procesos y gestión de calidad, razón por la que se han adaptado para la gestión los principios de calidad enunciados en las normas ISO, que se detallan a continuación:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

La Administración Estratégica del ISSFA, guarda concordancia con el modelo de la gestión por resultados –GPR, establecida en la gestión pública, para lo cual los objetivos estratégicos son la guía de acción de los procesos institucionales, cuyos objetivos en los diferentes niveles se encuentran alineados a referidos objetivos institucionales.

A partir de la formulación de los objetivos, se establecen los parámetros de medición, en términos de criterios de éxito (medidores cualitativos) e indicadores de gestión (medidores cuantitativos).

Una vez establecidos los medidores para cada objetivo, se establece una línea base (situación inicial), en la función de la cual se establecen metas a cumplir, que es la situación deseada, en etapas parciales dentro del periodo 2017-2021.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



De esta manera se asegura que la práctica diaria y el logro de la gestión, se constituya en un esfuerzo permanente para el logro de la Visión Institucional.

i. Mapa Estratégico del ISSFA

A continuación se detalla el Mapa Estratégico Institucional para el periodo 2017 – 2021, el cual concibe las cuatro perspectivas de enfoque cada uno con su objetivo u objetivos estratégicos.

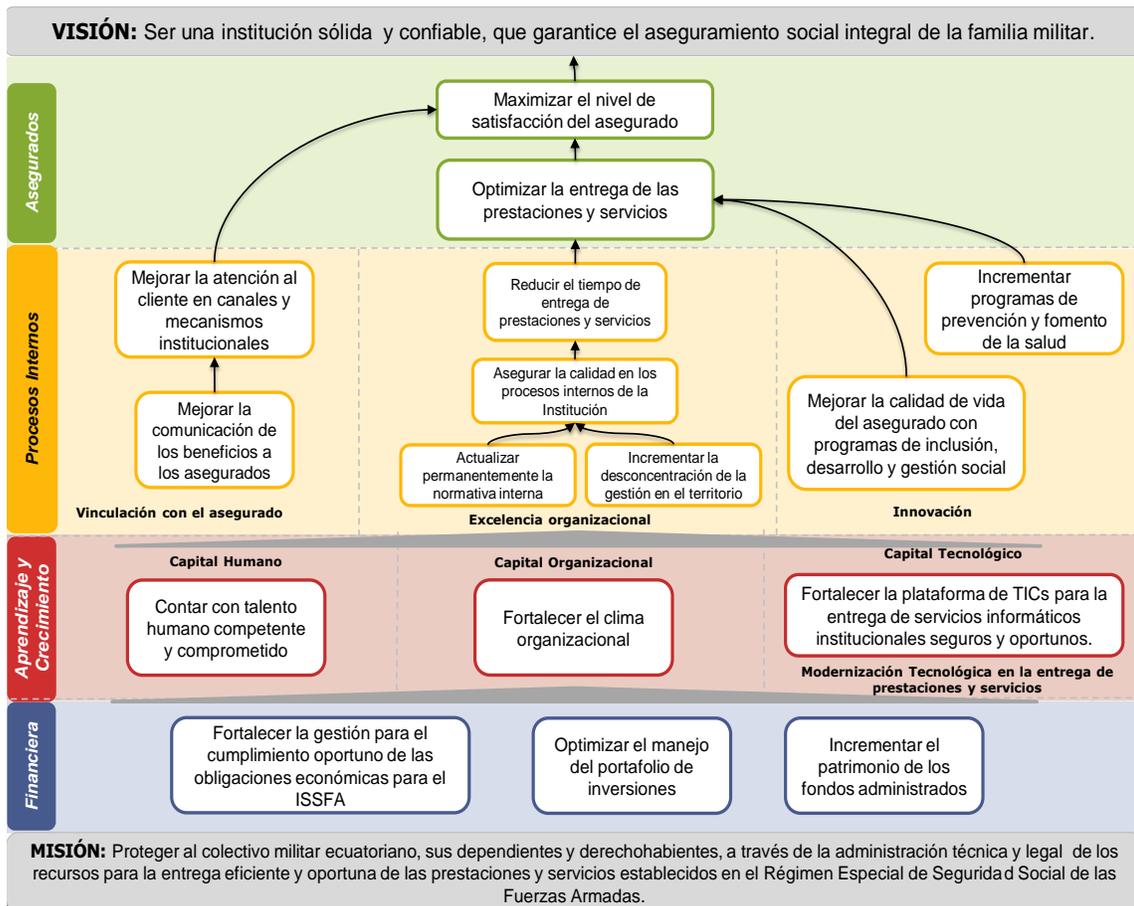


Gráfico N° 3: Mapa Estratégico del ISSFA

ii. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, determina 9 objetivos y 148 metas, organizados en tres ejes: 1) Derechos para todos durante toda la vida; 2) Economía al servicio de la sociedad; y 3) Más sociedad, mejor Estado.

El Instituto se encuentra directamente alineado al primer eje con el objetivo 1 “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”; y con la política 1.5 “Fortalecer el sistema de inclusión y equidad social, protección integral, protección especial, atención integral, y el sistema de cuidados durante el ciclo de vida de las personas, con énfasis en los grupos de atención prioritaria, considerando los contextos territoriales y la diversidad sociocultural.”

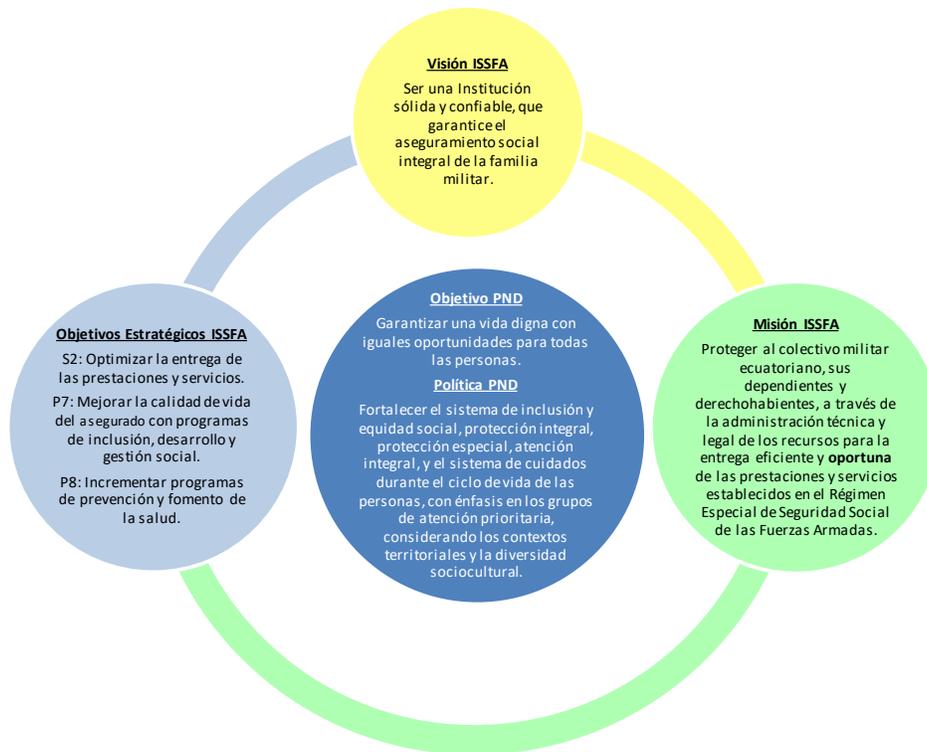


Gráfico N° 4: Alineación del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 con el Plan Estratégico del ISSFA 2017 – 2021

El Plan Estratégico del ISSFA 2017-2021, alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, cuenta con objetivos, estrategias, programas y proyectos que se viabilizan a través de los Planes Operativos Anuales.

d. Gestión de planificación



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Para el año 2018, el relacionamiento de la Planificación Estratégica Institucional con el Presupuesto, identifica los objetivos estratégicos con las estrategias institucionales, objetivos operativos, programas, proyectos y las actividades a ser ejecutadas por cada área, según las categorías programáticas establecidas, desglosándose a nivel de tareas, con su grupo de gasto y definiendo sus fuentes de financiamiento.

El seguimiento y evaluación mensual al cumplimiento de la Planificación Operativa y Programación Presupuestaria 2018, expuestos ante el Comité de Gestión de Calidad de Servicio en 12 sesiones ordinarias, obteniendo los siguientes resultados al final del año 2018:

Resultados de la evaluación de la entrega de prestaciones y beneficios otorgados por el ISSFA respecto a lo re-planificado

Direcciones	Número	Monto	Porcentajes de cumplimiento /100%	
			Número de prestaciones, servicios entregados y/o pagadas	Monto de prestaciones, servicios entregados y/o pagados
Seguros Previsionales	573.857	\$ 798.579.693	94,90%	87,83%
Seguro de Salud	419.969	\$ 26.329.052	96,25%	92,60%
Prestaciones Hospitalarias	416.669	\$ 21.569.345	89,05%	87,68%
Prestaciones no Hospitalarias	300	\$ 4.759.706	103,45%	97,52%
Inversiones	51.684	\$ 382.674.598	99,31%	98,54%
Préstamos Quirografarios	51.128	\$ 345.522.273	99,40%	99,34
Préstamos Hipotecarios	556	\$ 37.152.325	91,90%	91,65
TOTAL	1.042.510	\$ 1.207.583.342	96,82%	92,99%

Tabla N° 2: Entrega de prestaciones y beneficios - 2018

e. Gestión de procesos:



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



En el año 2018, se levantaron y/o actualizaron 36 procedimientos en coordinación con las áreas del Instituto conforme el siguiente detalle:

No.	PROCESO	DIRECCIÓN/ UNIDAD	PROCEDIMIENTO	FECHA PUBLICACIÓN
1	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección del Seguro de Salud	Procedimiento para la auditoria de la calidad de facturación	21/03/2018
2	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección del Seguro de Salud	Procedimiento para el abastecimiento de medicamentos	23/03/2018
3	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Seguros Previsionales	Procedimiento para la generación del rol de pensiones	26/03/2018
4	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Seguros Previsionales	Procedimiento de Cesantía	26/03/2018
5	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Seguros Previsionales	Procedimiento de Afiliación de Asegurados	11/04/2018
6	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Seguros Previsionales	Procedimiento Indemnización Global	11/06/2018
7	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Seguros Previsionales	Procedimiento para el registro de cotizaciones	21/08/2018
8	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Seguros Previsionales	Procedimiento de fondos de reserva	20/08/2018
9	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Seguros Previsionales	Procedimiento de Vida militar	20/08/2018
10	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Seguros Previsionales	Procedimiento Seguro de Muerte-Montepío Activos Y Pasivos	20/08/2018
11	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Bienestar Social	Procedimiento para el direccionamiento de los casos de mediación de conflictos	20/08/2018
12	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Bienestar Social	Procedimiento para asistencia social domiciliaria	28/08/2018



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



13	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección del Seguro de Salud	Procedimiento para la suscripción de convenios de prestaciones de servicios de Salud de la red privada complementaria	25/10/2018
14	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Comunicación Social	Procedimiento para la rendición de cuentas	03/01/2018
15	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Logística	Procedimiento para la gestión de bienes muebles	16/01/2018
16	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	UATH	Procedimiento para la concesión de anticipos de remuneraciones al personal del ISSFA V.1	14/03/2018
17	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	UTIC	Procedimiento para la gestión de cambios	23/03/2018
18	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	UTIC	Procedimiento para la gestión de respaldos	23/03/2018
19	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	UATH	Procedimiento para la concesión del beneficio de alimentación para el personal bajo régimen Código de Trabajo del ISSFA	31/05/3018
20	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	UATH	Procedimiento para la solicitud y pago de viáticos y movilizaciones	29/05/2018
21	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	UATH	Procedimiento para la concesión de anticipos de remuneraciones al personal del ISSFA V.2	02/05/2018
22	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Secretaría General	Procedimiento para el registro de entrada y salida de correspondencia V2.0	05/06/2018
23	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Comunicación Social	Procedimiento para la publicación y difusión de contenidos en	24/07/2018



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



			medios digitales institucionales	
24	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Comunicación Social	Procedimiento para la elaboración y difusión de productos comunicacionales	24/07/2018
25	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Asesoría Jurídica	Procedimiento Patrocinio Legal	14/08/2018
26	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Asesoría Jurídica	Procedimiento de Asesoría Legal	14/08/2018
27	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Asesoría Jurídica	Procedimientos para el ejercicio de la coactiva	14/08/2018
28	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Logística	Procedimiento para la generación de órdenes de gasto	08/08/2018
29	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Logística	Procedimiento para la administración de vehículos del ISSFA	20/08/2018
30	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	UATH	Procedimiento Para la formación y Capacitación del Talento Humano del ISSFA	08/08/2018
31	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	UATH	Procedimiento para el uso de equipo de protección individual ISSFA 2018	28/08/2018
32	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Comunicación Social	Gestión De Ceremonia Institucional - Eventos Oficiales Internos y Externos	20/08/2018
33	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Comunicación Social	Monitoreo De Medios De Comunicación	20/08/2018
34	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Unidad de Planificación	Procedimiento para el desarrollo de proyectos del ISSFA	27/09/2018
35	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Actuarial	Procedimiento para la liquidación y reliquidación del aporte equivalente	25/10/2018
36	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Actuarial	Procedimiento para la elaboración de valuaciones actuariales	25/10/2018



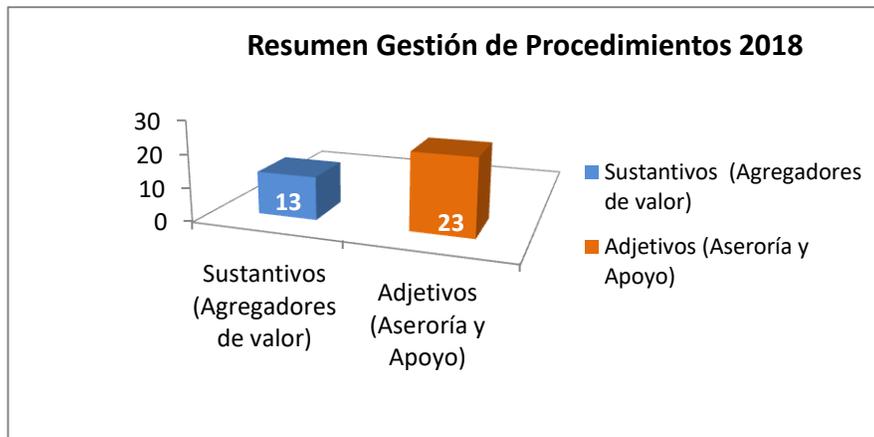
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Tabla N° 10: Gestión de procesos - 2018

PROCESOS INSTITUCIONALES	TOTAL GENERAL
SUSTANTIVOS (AGREGADORES DEL VALOR)	13
ADJETIVOS (ASESORÍA Y APOYO)	23
TOTAL GENERAL	36

Tabla N° 11: Procesos 2018



f. Ejecución presupuestaria (presupuesto de egresos)

TIPO DE EGRESO	ASIGNACIÓN INICIAL	CODIFICADO	PLANIFICADO A DICIEMBRE	EJECUTADO A DICIEMBRE	% EJECUCIÓN (sobre el codificado)	% EJECUCIÓN (sobre lo planificado a diciembre)
PRESTACIONES	\$914.071.509	\$798.370.557	\$914.071.509	\$726.148.364	90,95%	79,44%
INVERSIONES	\$433.030.601	\$536.991.553	\$433.030.601	\$513.083.314	95,55%	118,49%
Inversiones Financieras	\$127.584.147	\$174.265.384	\$127.584.147	\$155.500.000	89,23%	121,88%



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS

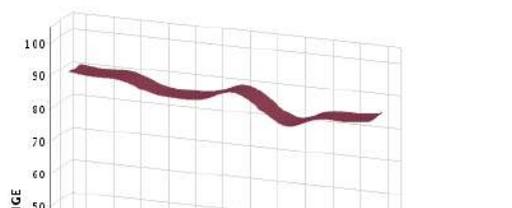


Inversiones Privativas	\$297.962.627	\$354.319.155	\$297.962.627	\$350.663.816	98,97%	117,69%
Inversiones no Financieras	\$0	\$9.702	\$0	\$0	0,00%	0,00%
Administración de las Inversiones	\$2.022.735	\$2.936.220	\$2.022.735	\$2.250.939	76,66%	111,28%
Seguros de desgravamen, de saldos, y multiriesgo	\$5.461.092	\$5.461.092	\$5.461.092	\$4.668.559	85,49%	85,49%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$8.863.280	\$8.863.280	\$8.863.280	\$7.491.411	84,52%	84,52%
Gastos de Personal	\$5.276.582	\$5.280.582	\$5.276.582	\$4.812.615	91,14%	91,21%
Bienes y Servicios	\$2.323.296	\$2.314.263	\$2.323.296	\$1.686.406	72,87%	72,59%
Otros Gastos	\$1.099.652	\$1.090.691	\$1.099.652	\$893.393	81,91%	81,24%
Gastos de Capital	\$163.750	\$177.744	\$163.750	\$98.997	55,70%	60,46%
EGRESOS DE OTROS FONDOS	\$58.156.937	\$69.896.937	\$58.156.937	\$65.342.312	93,48%	112,36%
TOTAL	\$1.414.122.327	\$1.414.122.327	\$1.414.122.327	\$1.312.065.401	92,78%	92,78%

G. Gestión Por Resultados (GPR)

El desempeño institucional respecto al cumplimiento de la Planificación Estratégica se encuentra representado con el índice de gestión estratégica mismo que se calcula en función de los resultados de: 27 indicadores estratégicos, 48 indicadores específicos y 177 indicadores operativos cuyo cumplimiento en el año 2018 alcanzó el 86.74 conforme el siguiente detalle:

Mes	Índice
Enero	90.80
Febrero	90.09
Marzo	89.78
Abril	86.98
Mayo	86.21





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Junio	86.91
Julio	89.66
Agosto	85.52
Septiembre	81.29
Octubre	84.05
Noviembre	84.37
Diciembre	85.27
Promedio	86.74

4. GESTIÓN INTITUCIONAL

a. Cumplimiento legal

La Dirección de Asesoría Jurídica, realiza su gestión de patrocinio en los procesos a los que se ve sometido el Instituto e inicia acciones judiciales en salvaguarda de los intereses institucionales; asesora al nivel superior de la Dirección General y otros, desde la óptica del estricto ejercicio de los derechos vinculados a la seguridad social y del cumplimiento a la norma que rige el régimen especial de seguridad social militar, considerando su ejercicio como entidad autónoma; y, ejerce la coactiva en los casos en los que requiere recuperar valores de la seguridad social por obligaciones a favor del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

El resultado de su gestión para el periodo de enero a diciembre de 2018, destaca como actividades relevantes la continuidad en la revisión del proceso legislativo y remisión de observaciones al proyecto de Código Orgánico de Salud, algunas de las cuales han sido acogidas por la Comisión Especializada del Derecho a la Salud de la Asamblea Nacional; la elaboración en conjunto con otras áreas del Instituto, del proyecto de reforma parcial a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, proyecto que fue conocido y aprobado por el Consejo Directivo el 18 de julio de 2018 y remitido a la Presidencia de la República, para dar continuidad al trámite legislativo correspondiente.

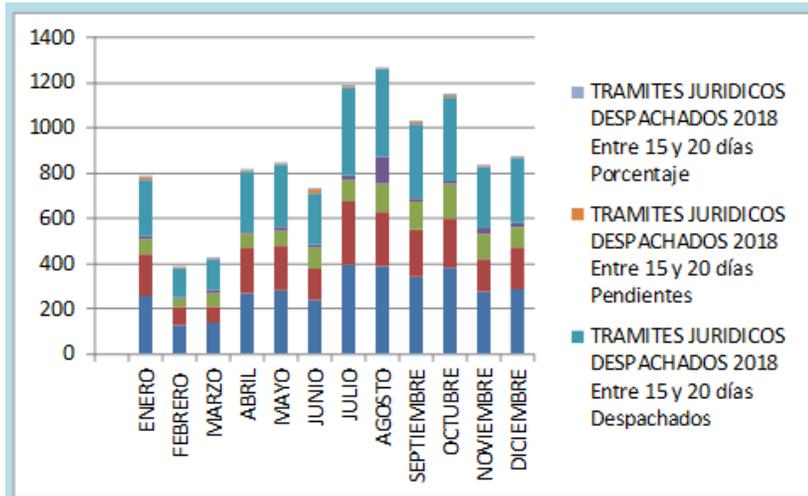
Dentro de los procesos habilitantes de asesoría, la Dirección Jurídica, se encuentra vinculada al objetivo estratégico institucional 04 de “incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos internos”; a la estrategia 019 de “implementar una gestión y evaluación por resultados”; al objetivo operativo 03 “incrementar la eficiencia en la administración de los recursos de cada seguro y la calidad del gasto”; al programa 07 de “gestión institucional”, que tiene como producto “apoyo a la gestión eficaz”; en este



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



sentido ha cumplido las metas propuestas, de conformidad con los indicadores de cada actividad, como puede evidenciarse de la información que se detalla a continuación:



En relación a la actividad de asesoría jurídica, elaboración de respuestas, instrumentos (escrituras y convenios) y criterios jurídicos; en el 2018 se ha tramitado un consolidado de 3385 documentos; los mismos que han sido despachados entre 15 y 20 días, con un porcentaje de cumplimiento del 97.46%.

La gestión coactiva, inició 56 juicios, se ha abierto en este 2018, 11 procesos nuevos, se ha archivado 18, se encuentra 1 en convenio de pago y 4 se ha remitido a insolvencia; con una recuperación de \$278.660,64.

Respecto a la actividad de patrocinio institucional, a los procesos a cargo de esta Dirección se les ha dado el trámite pertinente, en instancia previa y definitiva 45 sentencias a favor y 8 en contra; además, se tiene como resultado anual la terminación en instancia definitiva de 26 procesos.

Se debe destacar dentro de los procesos como relevantes, la recuperación del departamento 433 del Parque Inglés a través de un mecanismo de conciliación; la demanda contenciosa administrativa presentada en contra de la DIGERCIC por valores pendientes relacionados con la enajenación de inmueble a favor del Registro Civil, la misma que fue aceptada y en trámite; se continúa con la gestión de cobro de los valores adeudados por arriendos, impugnando las pretensiones de EMELEC y requiriendo se establezca la fecha definitiva para el cálculo de los mismos, se espera resolución de la jueza a cargo, en este caso también se propuso una queja en contra de la jueza ante el Consejo de la Judicatura, la que se está tramitando en segunda instancia; se continúa con el proceso de demarcación de linderos con la ESPOL, en el que se obtuvo se acepten excepciones y continúa su tramitación.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



b. Auditoría interna

La Dirección de Auditoría Interna del Instituto de Seguridad de las Fuerzas Armadas, conforme al Plan Anual de Control 2018, aprobado por el señor Contralor General del Estado, ejecutó acciones de control orientadas a fortalecer el control interno institucional y salvaguardar los intereses de los afiliados, las cuales se detalla a continuación:

No.	Descripción	Orden de Trabajo	Período analizado		Situación Actual
			Desde	Hasta	
1	Examen especial al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría Interna y Externa aprobados por la Contraloría General del Estado	0001-ISSFA-AI-2018	2014-01-02	2016-12-30	Aprobado por la CGE y enviado a la máxima autoridad con oficio ISSFA-DAI-2018-0099-OF de 25-06-2018
2	Examen especial al proceso precontractual, contractual, ejecución liquidación, y entrega de órtesis y prótesis a los afiliados, dependientes, derechohabientes.	0002-ISSFA-AI-2018	2014-01-02	2016-12-30	Aprobado por la CGE y enviado a la máxima autoridad con oficio ISSFA-DAI-2018-0115-OF de 26.07.2018
3	Examen Especial al proceso para la entrega del seguro de muerte, a los derechohabientes de los asegurados que fallecieron en servicio activo	0003-ISSFA-AI-2018	2013-01-01	2017-12-31	Aprobado por la CGE y enviado a la máxima autoridad con oficio ISSFA-DAI-2018-0160-OF de 25.10.2018
5	Controles vehiculares planificados	0001-0021 ISSFA.AI-2018-CV	2018-01-01	2018-12-31	Enviados a la CGE y a la máxima autoridad
6	Control vehicular permanente				
7	Verificación preliminar	0001-ISSFA-AI-2018-VP	2014-01-01	2017-12-31	Enviado a la CGE con oficio



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



					ISSFA-DAI-2018-0073-OF De 1-10-2018
8	Constatación física de bodegas de medicamentos	Memorando Nro. ISSFA-DG-2018-0504-M	2018-01-01-	2018-12-31	Informe y Actas n la Coordinación Administrativa Financiera
9	Constatación física papeles fiduciarios	Memorando Nro. ISSFA-DAI-2018-0008-M Memorando Nro. ISSFA-DAI-2018-0011-M	Corte 30.06.2018 Corte al 30-09-2018		Enviados al Director General del ISSFA con oficios Memorando Nro. ISSFA-DAI-2018-0010-M Oficio Nro. ISSFA-DAI-2018-0170-OF

c. Riesgos

Las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social controladas por la Superintendencia de Bancos, están en la obligación de establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se encuentran expuestas en el desarrollo del negocio, conforme su objeto social, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que sobre la materia establezcan otras normas especiales y/o particulares.

La Administración de riesgos es el proceso mediante el cual las entidades controladas que integran el sistema de seguridad social identifican, miden, controlan, mitigan y monitorean los riesgos inherentes, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la entidad está dispuesta a asumir en el desarrollo de sus operaciones y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración. La administración integral de riesgos es parte de la estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones.

En tal virtud, el Consejo Directivo del ISSFA mediante Resolución No. 10-01.4 de 25 de marzo de 2010, crea la Unidad de Riesgos con la finalidad de ejecutar la administración de riesgos, cuyas actividades se enfocan en cuatro tipos de riesgos.

i. Riesgo de Crédito

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

En este sentido, la metodología aplicada para este tipo de riesgo nos permite evaluar indicadores de riesgo correspondiente a la cartera quirografaria e hipotecaria del ISSFA y sus respectivos informes al Comité de Riesgos:

- Pérdida Esperada
- Pérdida inesperada
- Cartera vencida
- Calificación de cartera
- Mapas de riesgo de cartera

ii. Riesgo de Mercado

La administración de riesgo de mercado se orienta a evitar que la institución incurra en pérdidas debido a las variaciones en el precio de mercado del portafolio de inversión por efectos de:

- Oscilación de tasas de interés
- Incumplimiento de emisores
- Liquidaciones y preliquidaciones a vencimiento

Mediante el cálculo mensual del GAP de duración y la posición en riesgo tanto del margen financiero como del valor patrimonial del Instituto, se ponderan las variaciones de tasa de interés, encontrándose que esa fluctuación ha sido mitigada a través de mecanismos de cobertura como: la diversificación de instrumentos financieros y el establecimiento de límites adecuados.

iii. Riesgo de Liquidez

Es la contingencia de pérdida que podrían experimentar las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social, por escasez de fondos para cumplir sus obligaciones, y que dado este evento, se genere la necesidad de conseguir recursos alternativos o de realizar activos en condiciones desfavorables.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Con el objeto de determinar el margen mínimo de liquidez así como los límites máximos de egresos, se calendariza tanto los ingresos de fondos provenientes de la recuperación de créditos, vencimiento de inversiones, aportes individuales, aportes patronales y asignaciones del Estado; así como las obligaciones, prestaciones y servicios que debe cubrir el Instituto. La diferencia entre entradas y salidas de fondos constituye la “brecha de vencimientos”, misma que permite establecer los períodos en los cuales exista necesidad de liquidez.

iv. Riesgo Operativo

La gestión de Riesgo Operativo permite levantar riesgos inherentes a cada uno de los diferentes procesos operativos agregadores de valor y de apoyo para identificar, medir y controlar eventos adversos atribuibles a personas, procesos, tecnología y factores externos.

El permanente y coordinado trabajo desarrollado con los diferentes dueños de proceso ha permitido determinar los riesgos inherentes y el establecimiento de controles, los que son permanentemente evaluados.

5. GESTION DESCENTRALIZADA

a. Regional litoral

En el año 2018 se ejecutó el Plan de Modernización de las Agencias adscritas a la Regional Litoral, que comprendió la remodelación, equipamiento y mantenimiento de las agencias de: Machala, Manta, Salinas, Quevedo y San Cristobal y de mantenimiento en las agencias Norte y Sur de Guayaquil, en estricto apego a los estándares institucionales y brindando una atención de calidad y confort a nuestros asegurados en el territorio.

A través de las ventanillas de servicio al cliente, de la Regional Litoral y las Agencias bajo su jurisdicción, se realizaron un total de 113 659 atenciones entre las diferentes prestaciones y servicios sociales que otorga el Instituto, alcanzando una cobertura del 49% de la población nacional (la cual se aproxima a 231 768 afiliados, dependientes y derechohabientes).

AGENCIA/ PRESTACIONES	SEGUROS PREVISIONALES	CRÉDITO	SALUD	BIENESTAR SOCIAL	GESTIÓN INMOBILIARIA Y JURÍDICO	SUBTOTAL
Regional	24.667	3.881	0	0	0	28.548
Machala	21.919	4.928	2.799	31	170	29.847
Manta	7.653	2.856	576	0	22	11.107
Salinas	6.716	3.054	692	0	0	10.462



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



El cuadro detalla las atenciones realizadas, de manera desconcentrada, tanto en la Regional Litoral como en sus agencias adscritas, durante el año 2018. En ellas se destaca las operaciones en seguros previsionales (79 774), seguida del otorgamiento de crédito (29 096).



Las 113 659 atenciones registradas reflejan que la provincia del Guayas, registró el mayor número de operaciones con 53 223, seguida de la provincia de El Oro con 29 847 atenciones. Las operaciones realizadas, por provincia, se detallan en la siguiente tabla:

ORD.	PROVINCIA	AFILIADOS
------	-----------	-----------

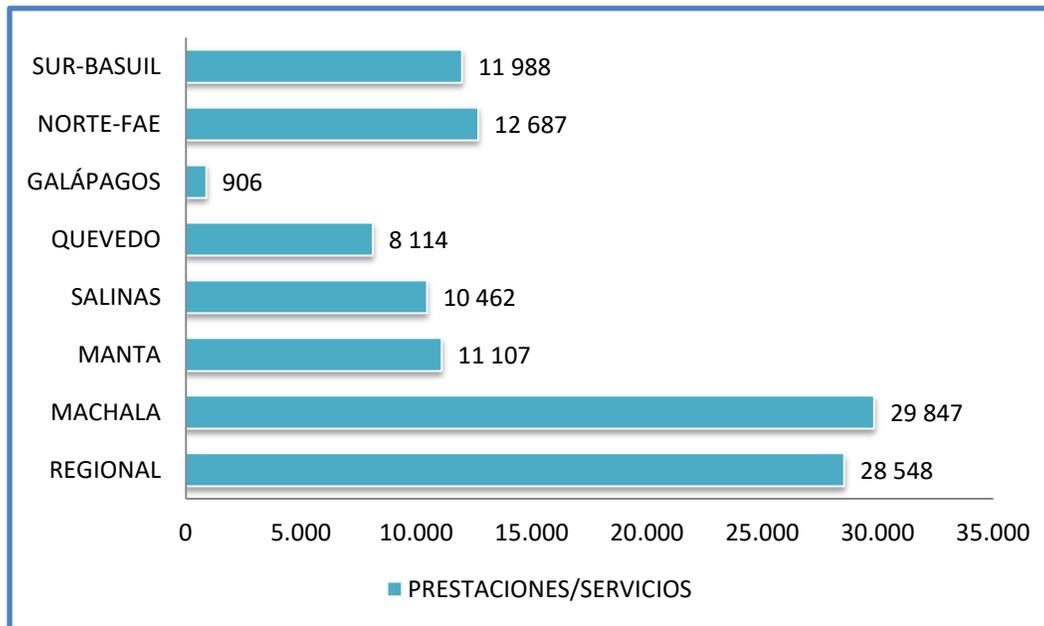


INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



1	Guayas	53 223
2	El Oro	29 847
3	Manabí	11 107
4	Santa Elena	10 462
5	Los Ríos	8 114
6	Galápagos	906
TOTAL		113 659

Considerando el detalle de atenciones se evidencia que las ventanillas de Servicio al Cliente con mayor número de operaciones son la Regional Litoral y Agencia ISSFA Machala, seguidas de la Agencia NORTE-FAE y SUR-BASUIL como se detalla en el siguiente gráfico:



Seguro de Salud:

Las planillas, valores económicos y servicios cancelados en el período de enero a diciembre del 2018 fueron:

PROCEDIMIENTO	PLANILLAS	VALORES
----------------------	------------------	----------------



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Asistencia Odontológica Básica	22 183	\$ 214.564,62
Atención Medica por Consulta Externa	110 274	\$ 744.479,34
Diálisis	1 207	\$ 1.527.969,90
Emergencia	8 481	\$ 415.298,76
Exam. y Proced. Espec. (con. Ext.)	66 864	\$ 3.601.291,48
Hospitalización	2 284	\$ 3.492.080,44
Pre-Hospitalario	1	\$ 17,49
TOTAL	211 294	\$ 9.995.702,03

Se realizaron las gestiones pertinentes para ingresar a ocho pacientes que presentaron la necesidad de los servicios de salud de cuidados paliativos como parte de la cobertura del Seguro de Enfermedad y Maternidad del ISSFA.

Se generó un total de 10 264 autorizaciones de cobertura de pago para la atención de nuestros afiliados, en las casas de salud de convenio con el ISSFA y en las unidades de salud pertenecientes a la Red Privada Complementaria.

De los requerimientos de órtesis, prótesis, audífonos, concentradores y ayudas técnicas, ingresados en las oficinas de la Regional Litoral se han entregado tres sillas de ruedas estándar, un concentrador de oxígeno y cinco audífonos.

Se visitó las instalaciones de las Unidades Prestadoras de Salud con el propósito de buscar nuevos relacionamientos, a fin de fortalecer la atención médica como parte de la cobertura del Seguro de Salud ISSFA. Se emitió los informes de análisis y recomendación de prestadores nuevos y demás documentación pertinente para iniciar el relacionamiento. A continuación se detalla el número de visitas realizadas por provincia:

Nro.	Provincias	Visitas
1	El Oro	4
2	Los Ríos	4
3	Manabí	8
4	Guayas	6
5	Santa Elena	2



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



6	Galápagos	1
---	-----------	---

Bienestar Social:

Entre los productos del departamento se encuentra la realización de informes sociales y el mejoramiento de la calidad de vida de los asegurados del ISSFA, mediante el fortalecimiento e implementación de programas y proyectos de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social. En el periodo de enero a diciembre, hemos atendido un total de 3 843 afiliados y dependientes del ISSFA Regional Litoral, de acuerdo al siguiente detalle:

Nro.	Actividades	Año 2018
1	Atención al público	1818
2	Investigaciones sociales	463
3	Asistencia social a grupos prioritarios	48
4	Jornadas de salud	678
5	Conferencias dirigidas a familia militar	676
6	Talleres	131
7	Viaje de pensionistas	29
TOTAL		3 843

Número de participantes en Programas, Proyectos y Actividades del Departamento de Bienestar Social. Tomado de "Base de Datos Gestión Anual de Bienestar Social" por Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, 2018.

Los técnicos de gestión social realizaron un total de 463 Informes Sociales, los cuales, permitieron priorizar la atención a los casos de mayor vulnerabilidad y necesidades apremiantes, presentados en la población de militares en servicio activo, pasivo y montepíos del ISSFA Regional Litoral. (ANEXO BIENESTAR SOCIAL – INFORMES SOCIALES)

Gestión Inmobiliaria

En lo referente al "Plan de desarrollo para la optimización del inventario de bienes inmuebles del ISSFA", el Plan de Inversiones 2018 contemplaba los ingresos, a diciembre, por un monto total de \$ 6'843.265,51 dólares por la venta de bienes inmuebles, correspondiéndole el 40% a la Regional Litoral. Sin embargo, los ingresos por permuta de bienes inmuebles en la Regional Litoral ascienden a \$ 9'331.782,60 dólares, representando un 36% adicional al total nacional.

En relación a la administración y gestión técnica de las inversiones en bienes inmuebles, se detalla en la siguiente tabla, los edificios y terrenos catastrados a favor del ISSFA:

BIENES	DETALLE	CANTÓN - PROVINCIA
--------	---------	--------------------



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Edificio "ISSFA Regional Litoral"	05 plantas y 01 sótano	Guayaquil – Guayas
Complejo Inmobiliario del WTC	01 oficina de piso completo, 34 parqueos y 01 bodega	Guayaquil – Guayas
Edificio "Predial Elizabeth"	04 pisos de oficinas	Guayaquil – Guayas
Edificio "JARDUSA"	01 local comercial y 09 departamentos con sus respectivos parqueos dobles	Salinas – Santa Elena
Terrenos en la urbanización "Jardines del Norte"	06 macro lotes con 62,5 hectáreas	Guayaquil – Guayas
Terrenos en la urbanización "Coriosa"	01 solar de 1.450 m ²	Guayaquil – Guayas
Terrenos en la urbanización "Kennedy Norte"	08 solares con 1.360 m ²	Guayaquil – Guayas
Terrenos en la parroquia Progreso	03 macro lotes con 23,5 hectáreas	Guayaquil – Guayas
Lotización en urbanización "Pontevedra"	01 Lote de 5 hectáreas	Daule – Guayas
Terrenos en lotización "El Pelado"	01 solar de 500 m ² y 01 lote de 2 hectáreas	Playas – Guayas
Hacienda "La Gloria"	101,5 hectáreas	Santa Elena – Santa Elena
Terrenos en la urbanización "Panorama" y lotización "Indurán"	13 macro lotes con 6,57 hectáreas	Durán – Guayas

En lo referente al ingreso por arriendo de bienes inmuebles a nivel nacional se esperaban \$ 488.982,47 dólares con un rendimiento promedio ponderado del 3.61%. Los ingresos de la Regional Litoral por arriendos alcanzan \$ 343.241.47 dólares, que representan un cumplimiento del 96.5% del Presupuesto de inversiones 2018. Así mismo, en el rendimiento ponderado sobre edificaciones tenemos el 7.66% y sobre el avalúo total de las propiedades, a cargo de la Regional Litoral, un 4.79%, ligeramente superior a la Tasa Técnica Actuarial de 4.03%. Por lo tanto, con los antecedentes anotados, se puede colegir que las propiedades del ISSFA en la Regional Litoral son rentables.

Comunicación Social:



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



La Regional Litoral ejecutó 58 eventos de carácter oficial, protocolarios e informativos que promueve el acercamiento con los asegurados, generando una comunicación directa en nuevos espacios de diálogo.

EVENTOS	NÚMERO DE EVENTOS	PARTICIPANTES	PERIODO DE EJECUCIÓN
Conferencias informativas	37	2 700	Feb. a Nov.
Eventos oficiales	5	1 358	Abr. a Nov.
Conferencias de bienestar social	16	676	Ene. a Dic.

Se realizó conferencias de las prestaciones y servicios de los dos regímenes que administra el ISSFA a través de las conferencias informativas, cubriendo un total de 2 700 asegurados, entre militares activos y pensionistas.

PROVINCIA	EJERCITO	NAVAL	FAE	PENSIONISTAS	TOTAL
Guayas	525	390	460	90	1 465
Santa Elena	90	280	140	30	540
Los Ríos	160	/	/	50	160
Manabí	270	30	/	160	300
El Oro	130	45	/	90	175
Galápagos	60	/	/	11	60
Total	1 235	745	600	431	2 700

Los canales alternativos de comunicación masiva permitieron a los asegurados conocer los resultados de la gestión institucional, alianzas estratégicas que mantienen el ISSFA y nuevos convenios. La jornada por el Día de la Seguridad Social y los eventos de aniversario institucional son los eventos con mayor alcance realizados en el año 2018, según el siguiente detalle:

EVENTOS	PARTICIPANTES	FECHA
---------	---------------	-------



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



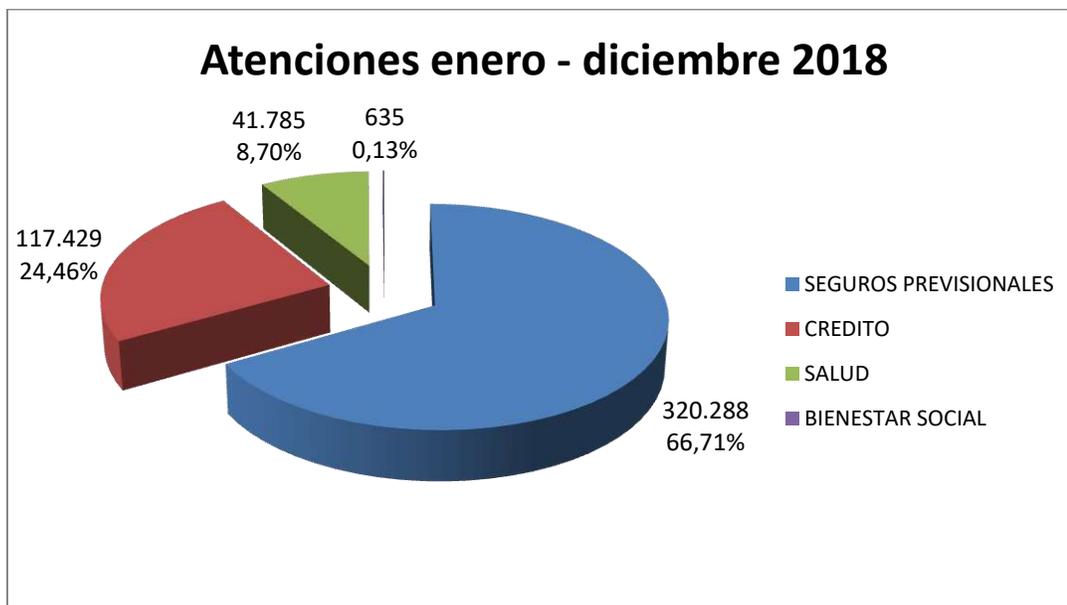
Simposio “Con la prevención ganamos todos”	580	26 y 27 de abril
Cambio de mando Dirección Regional	84	14 de mayo
Momento cívico de aniversario en Regional y Agencias	514	6 de agosto
Sesión Solemne	140	7 de agosto

b. Agencias

En los principales ejes institucionales, en el presente año se atendieron a 480.137 afiliados y pensionistas a nivel nacional.

ORD.	ACTIVIDAD	ATENCIONES A DICIEMBRE/18
1	SEGUROS PREVISIONALES	320.288
2	CREDITO	117.429
3	SALUD	41.785
4	BIENESTAR SOCIAL	635
	TOTAL ATENCIONES 2018	480.137

De estas actividades el 66,71% corresponde a seguros previsionales, el 24,46% a crédito, 8,70% a salud y 0,13 % a bienestar social.



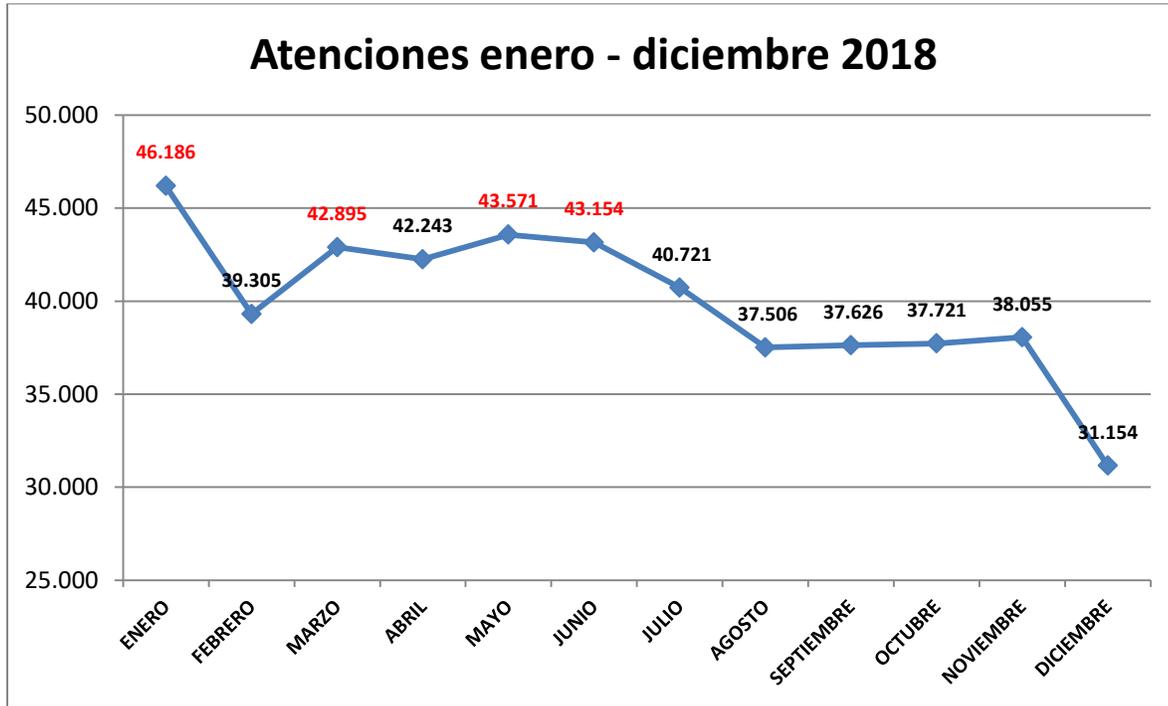


INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Detalle del total de atenciones por mes:

Los meses en los que se han brindado mayores atenciones son: enero, marzo, mayo y junio.



Las atenciones acumuladas por agencia:

Las agencias con más atenciones en el año 2018 fueron: ISSFA- Matriz 75.382 atenciones, agencia Latacunga 49.813, Regional Litoral 42.967, Quito Sur 39.677 y Riobamba 39.593.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



6. SERVICIOS DE CALIDAD



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



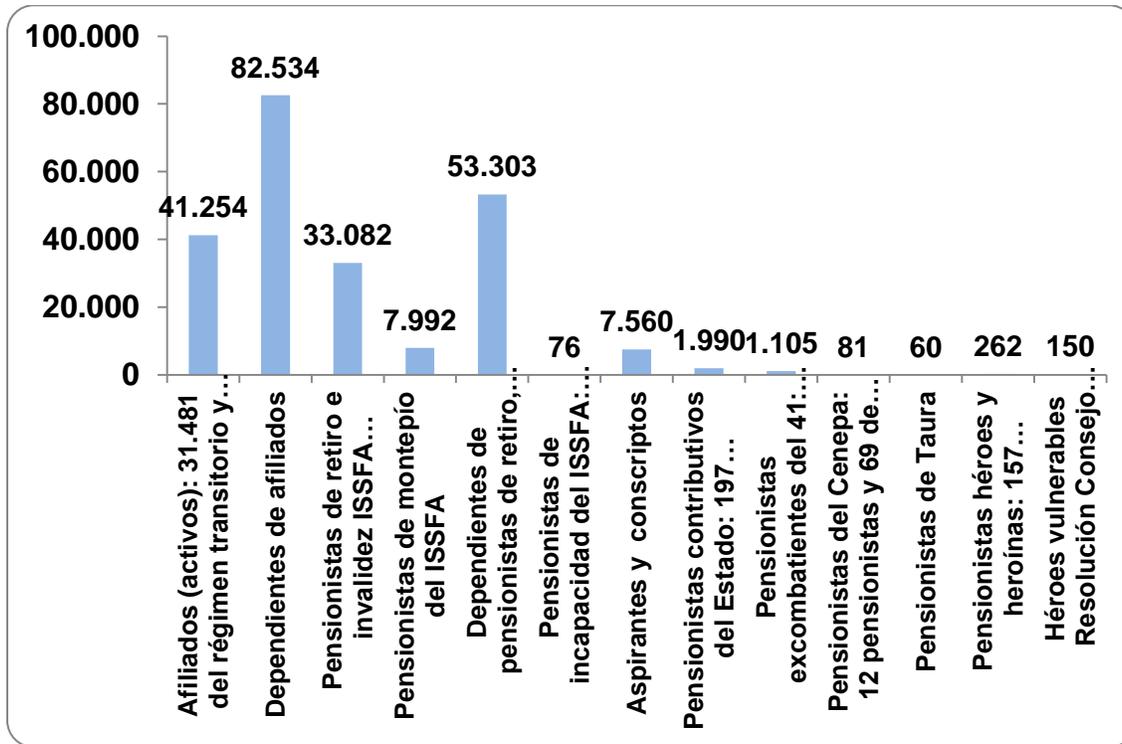
a. Población protegida

Población protegida por el régimen especial de seguridad social de las Fuerzas Armadas, a diciembre de 2018

Grupos Poblacionales	Número
Afiliados (activos): 31.481 del régimen transitorio y 9.773 del nuevo sistema de cotización y prestaciones	41.254
Dependientes de afiliados	82.534
Pensionistas de retiro e invalidez ISSFA (pasivos): 32.932 de retiro y 150 de invalidez	33.082
Pensionistas de montepío del ISSFA	7.992
Dependientes de pensionistas de retiro, invalidez e incapacidad	53.303
Pensionistas de incapacidad del ISSFA: 75 pasivos y 1 de montepío	76
Aspirantes y concriptos	7.560
Pensionistas contributivos del Estado: 197 pensionistas y 1.793 de montepío	1.990
Pensionistas excombatientes del 41: 106 pensionistas y 999 de montepío	1.105
Pensionistas del Cenepa: 12 pensionistas y 69 de montepío	81
Pensionistas de Taura	60
Pensionistas héroes y heroínas: 157 pensionistas y 105 de montepío	262
Héroes vulnerables Resolución Consejo Participación Ciudadana	150
TOTAL	229.449



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS





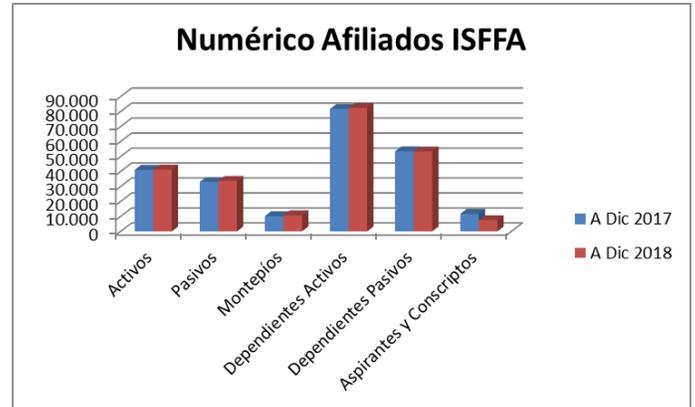
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



b. Prestaciones otorgadas

El Régimen Especial de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas durante el año 2018 brindó cobertura a un colectivo de:

Asegurados ISSFA	A Dic 2017	A Dic 2018
Activos	41.074	41.254
Pasivos	33.018	33.753
Montepíos	10.192	10.740
Dependientes Activos	81.755	82.415
Dependientes Pasivos	53.452	53.308
Aspirantes y Conscriptos	11.692	7.560
Total Colectivo Asegurado	231.183	229.030

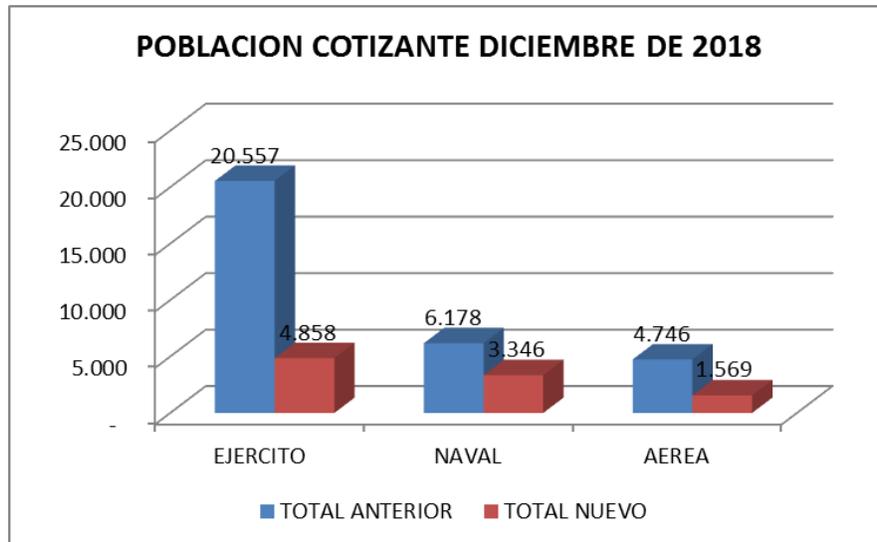


Es importante mencionar que en el Registro Oficial Suplemento No. 867 del 21 de octubre de 2016, se publicó la Ley de Fortalecimiento a los Regímenes Especiales de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, la cual determinó la existencia de un sistema nuevo y un sistema transitorio o anterior de cotización y prestaciones, con la siguiente población cotizante:

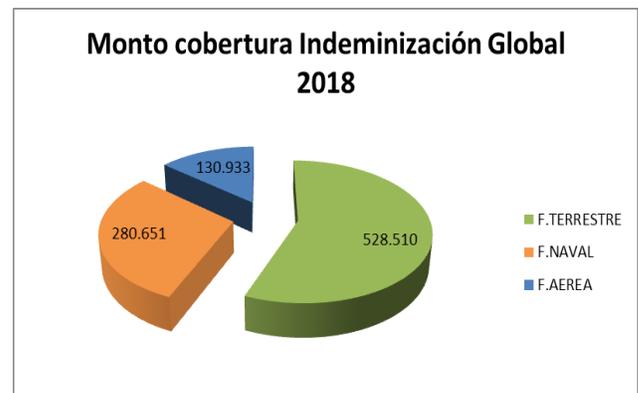
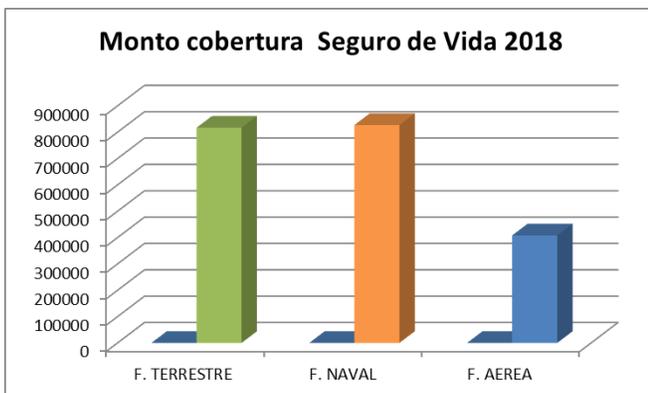
POBLACION COTIZANTE DICIEMBRE DE 2018				
TIPO	EJERCITO	NAVAL	AEREA	TOTAL
Oficiales Anterior	3.209	1.216	889	5.314
Voluntarios Anterior	17.348	4.962	3.857	26.167
TOTAL ANTERIOR	20.557	6.178	4.746	31.481
Oficiales Nuevo	372	140	103	615
Voluntarios Nuevo	4.486	3.206	1.466	9.158
TOTAL NUEVO	4.858	3.346	1.569	9.773
TOTAL GENERAL	25.415	9.524	6.315	41.254



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS

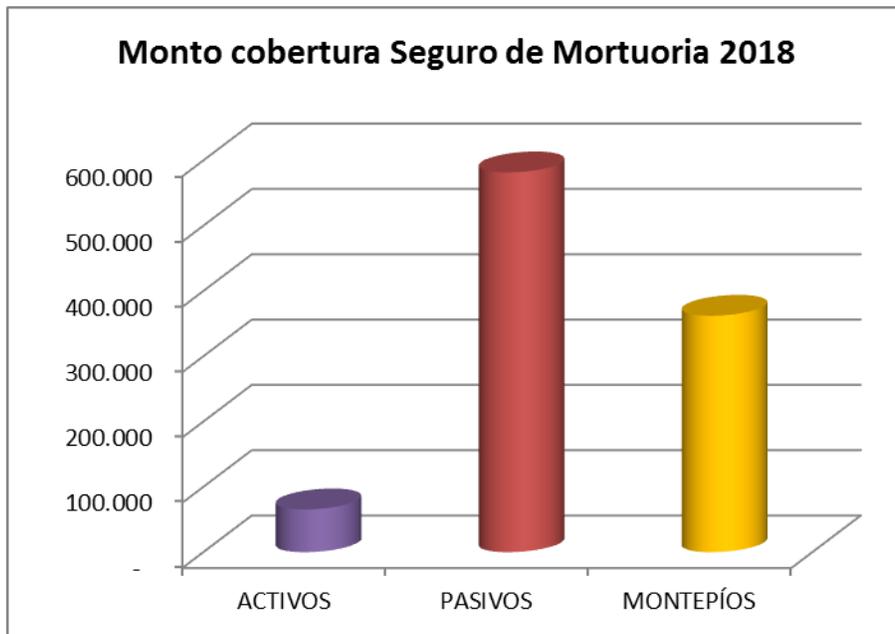
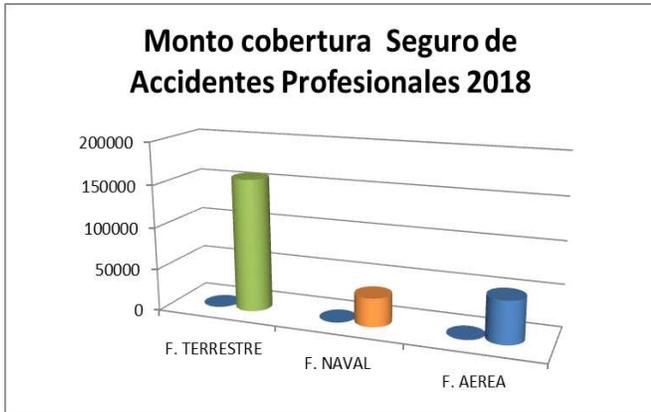


Por otra parte se realizó el trámite para la concesión de las distintas prestaciones, de acuerdo al siguiente detalle:



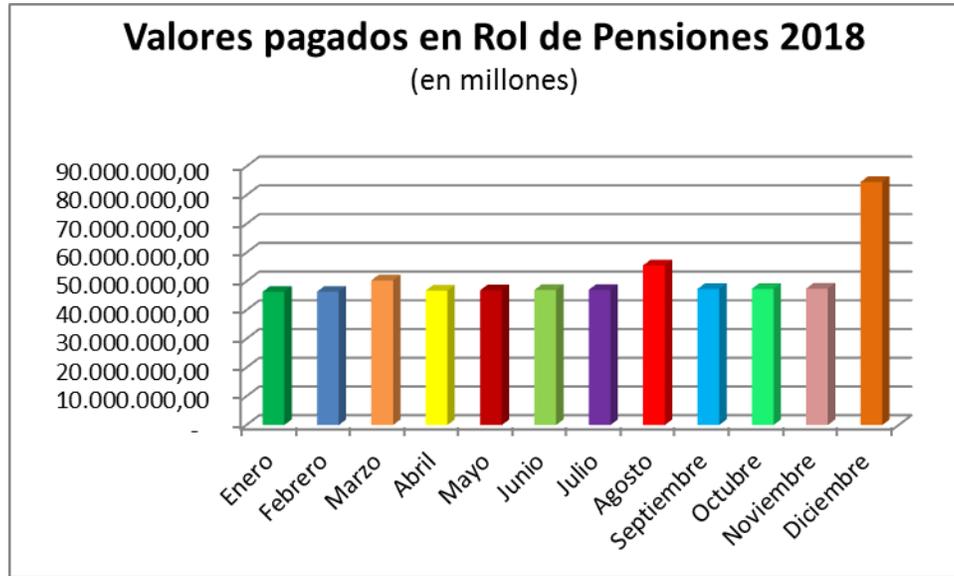


INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS

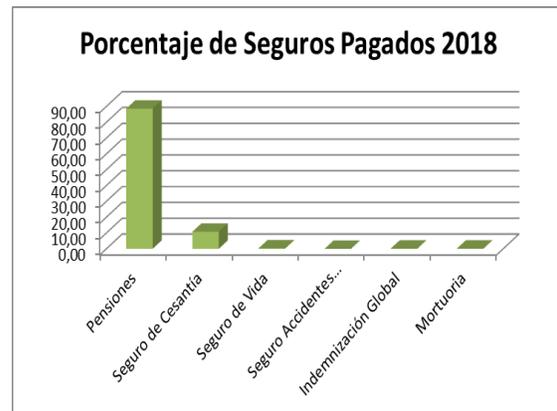
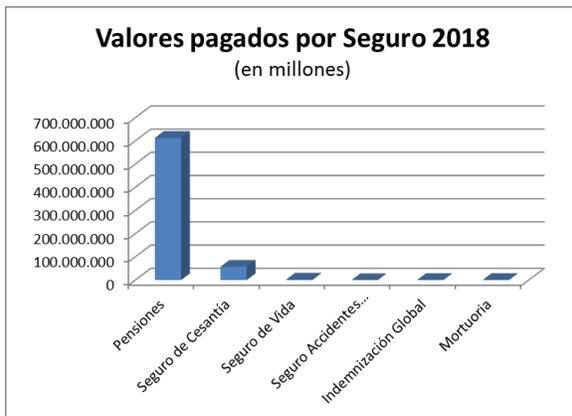




INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Estos valores incluyen pensión y décimos pagados mensualmente y acumulados, así como también la revalorización (0,42% de la inflación promedio anual) y/o nivelación de pensiones efectuada en enero del 2018.

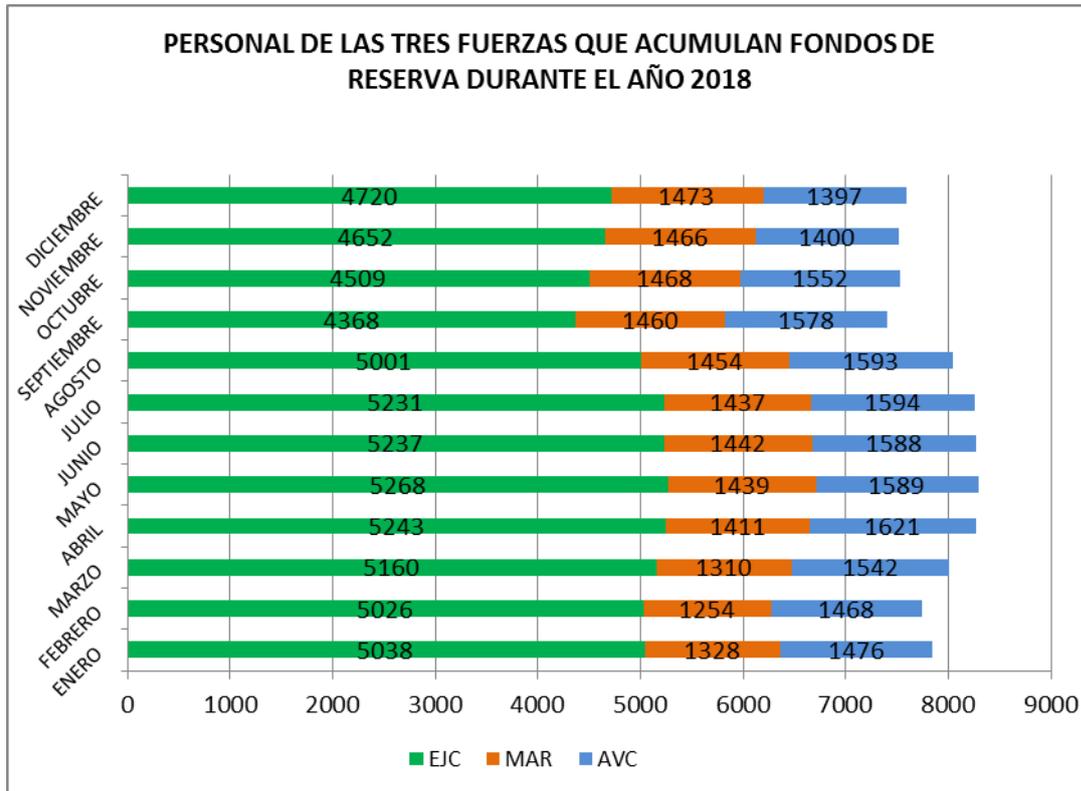




INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



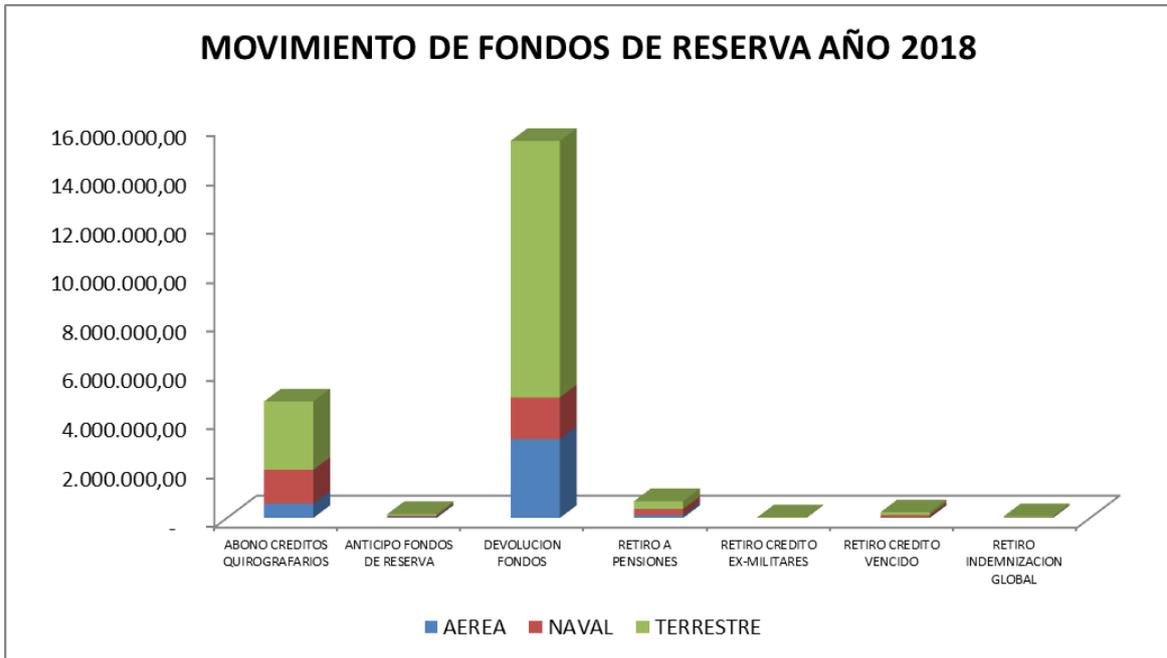
Respecto de la gestión de fondos de reserva durante el año 2018, es importante mencionar que conforme lo estableció la Ley de Fortalecimiento a los Regímenes Especiales de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, a diciembre de 2018 el 18,40% de los afiliados activos se encuentran acumulando sus fondos de reserva, observando su evolución por Fuerza en el siguiente cuadro:



Así también podemos evidenciar que la devolución y el traspaso a créditos hipotecarios son los rubros más fuertes gestionados en este Fondo durante este período.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



c. Seguro de Enfermedad y Maternidad

Del proceso de auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud, se determina que en el 2018 se han cancelado un total 405.080 atenciones prestadas por las unidades de salud a nuestros afiliados y sus dependientes.

Planillaje pagado

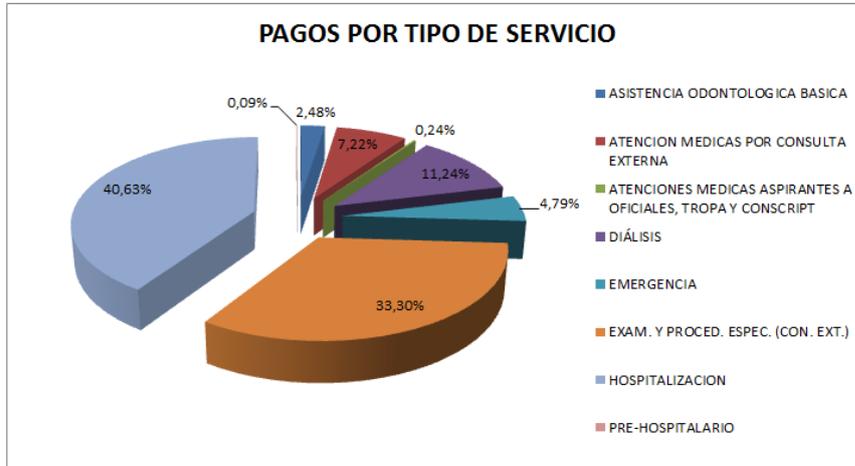
PAGOS POR TIPO DE SERVICIO

TIPO DE SERVICIO	TOTALES		
	N° PLANILLAS	VALOR SOLICITADO	VALOR CANCELADO
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	42.235	\$ 742.768,07	\$ 515.376,72
ATENCION MEDICAS POR CONSULTA EXTERNA	207.047	\$ 1.955.719,40	\$ 1.498.673,95
ATENCIONES MEDICAS ASPIRANTES A OFICIALES, TROPA Y CONSCRIPT	264	\$ 98.262,84	\$ 49.649,97
DIÁLISIS	2.066	\$ 2.603.272,69	\$ 2.333.188,06
EMERGENCIA	20.293	\$ 1.546.805,04	\$ 995.373,73
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CON. EXT.)	125.805	\$ 8.953.829,22	\$ 6.914.276,10
HOSPITALIZACION	6.736	\$ 11.517.378,10	\$ 8.435.419,53
PRE-HOSPITALARIO	634	\$ 22.513,38	\$ 18.835,95
Total general	405.080	\$ 27.440.548,74	\$ 20.760.794,01

Fuente: <http://128.127.51.7:8080/apex/f?p=203:1:804875589715485:::> / Prestaciones Hospitalarias / Reportes / Recibidas



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Pagos por tipo de servicio

En el periodo de enero a diciembre 2018, de acuerdo al tipo de Servicio, el 40,63% del planillaje pagado corresponde a Atenciones Médicas por Hospitalización, seguido de Exámenes y Procedimientos con el 33,30% y Diálisis con el 11,24%.

PAGOS POR TIPO DE PRESTADOR

TOTALES

TIPO DE PRESTADOR	Nº PLANILLAS	VALOR SOLICITADO	VALOR CANCELADO
MILITAR	337.034	\$ 10.192.800,91	\$ 7.601.672,99
RED COMPLEMENTARIA	54.740	\$ 14.270.370,11	\$ 11.034.810,66
RPIS	2.857	\$ 242.205,09	\$ 187.494,00
Total general	405.080	\$ 27.440.548,74	\$ 20.760.794,01

Fuente: <http://128.127.51.7:8080/apex/f?p=203:1:804875589715485::: / Prestaciones Hospitalarias / Reportes / Recibidas>



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS

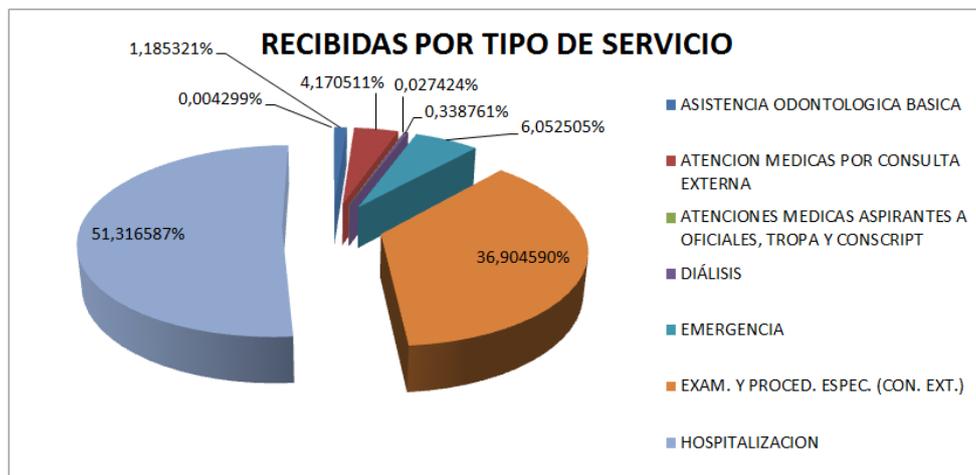


PLANILLAJE RECIBIDO

RECIBIDAS POR TIPO DE SERVICIO

TIPO DE SERVICIO	Nº PLANILLAS	VALOR SOLICITADO
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	66.620	\$ 1.286.954,36
ATENCION MEDICAS POR CONSULTA EXTERNA	414.246	\$ 4.528.104,83
ATENCIONES MEDICAS ASPIRANTES A OFICIALES, TROPA Y CONSCRIPT	74	\$ 29.775,72
DIÁLISIS	314	\$ 367.807,96
EMERGENCIA	73.538	\$ 6.571.467,33
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CON. EXT.)	1.061.155	\$ 40.068.912,48
HOSPITALIZACION	42.168	\$ 55.716.641,18
PRE-HOSPITALARIO	84	\$ 4.668,12
Total general	1.658.199	\$ 108.574.331,98

Fuente: <http://128.127.51.7:8080/apex/f?p=203:1:804875589715485:::> / Prestaciones Hospitalarias / Reportes / Recibidas



Con respecto al tipo de servicio, de enero a diciembre de 2018, el 51,32% del planillaje recibido corresponde a Hospitalización, seguido del 36,90% por Exámenes y procedimientos; y, un 6.05% de Emergencia.

Categorización de prestadores

Tomando como referencia el Acuerdo Ministerial No. 00000046, se establece la necesidad de clasificar a las unidades de salud considerando el porcentaje de débitos realizados al planillaje a fin de determinar el nivel de riesgo que representa al proceso de auditoría de la calidad de facturación de los servicios de salud. El débito referencial esta expresado de la siguiente manera:

$$DEBITO REFERENCIAL = \frac{\text{Monto Debito Total}}{\text{Monto Total Solicitado}}$$



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Una vez obtenido el débito referencial expresado en términos porcentuales, se clasifica a las unidades de salud en cinco categorías:

- Categoría 1 (Débito referencial menor o igual al 3%)
- Categoría 2 (Débito referencial superior al 3% y menor o igual al 6%)
- Categoría 3 (Débito referencial superior al 6% y menor o igual al 10%)
- Categoría 4 (Débito referencial superior al 10% y menor o igual al 20%)
- Categoría 5 (Débito referencial superior al 20%)

Se aplicó la fórmula a todos los prestadores que planillan sus servicios al Instituto, se los clasificó por nivel de complejidad y la red a la que pertenecen.

En el presente análisis se ha categorizado a las unidades de salud que prestan sus servicios a los afiliados del ISSFA, tomando como base de datos la información correspondiente al año 2017 y 2018 (con corte al 31 de octubre).

CATEGORIZACIÓN 2018

CATEGORÍA	MILITAR	RPC	RPIS	TOTAL	%
CATEGORÍA 1	20	44	30	94	37%
CATEGORÍA 2	15	11	11	37	15%
CATEGORÍA 3	11	25	8	44	17%
CATEGORÍA 4	14	29	4	47	19%
CATEGORÍA 5	6	14	9	29	12%
Total general	66	123	62	251	100%

FUENTE: UPM

- En la categoría 1: se determinan total 94 prestadores, de los cuales 20 son militar, 44 de la Red Complementaria y 30 de la RPIS.
- En la categoría 2: se determinan total 37 prestadores, de los cuales 15 son militares, 11 de la red complementaria y 11 de la RPIS.
- En la categoría 3: se determinan total 44 prestadores, de los cuales 11 son militares, 25 de la red complementaria y 8 de la RPIS.
- En la categoría 4: se determinan total 47 prestadores, de los cuales 14 son militares, 29 de la red complementaria y 4 de la RPIS.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



- En la categoría 5: se determinan total 29 prestadores, de los cuales 6 son militares, 14 de la red complementaria y 9 de la RPIS.

Capacitaciones realizadas a las unidades de salud

La Dirección de Salud del ISSFA, a través de su Departamento de Prestaciones Hospitalarias, mantiene coordinaciones permanentes con los prestadores, dentro de las cuales se destaca la capacitación constante a fin de mejorar la calidad de planillaje remitido al ISSFA.

RED	No. PRESTADORES	TIEMPO (HORAS)
MILITAR	20	30:57:00
RPC	39	52:20:00
RPIS	25	58:25:00
Total general	84	141:42:00

Fuente: Actas de Capacitación

Respecto a las capacitaciones individuales del año 2018, se registra 84 capacitaciones, de las cuales 20 son a las unidades Militares, 39 de la Red Privada Complementaria y 25 la Red Pública Integral de salud, con un total de 141 horas laborables empleadas para el desarrollo de esta actividad.





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Entrega de órtesis, prótesis y ayudas técnicas

A fin de atender los requerimientos de los asegurados que padecen enfermedades crónicas, catastróficas, raras y huérfanas que presentan diferentes tipos y grados de discapacidad, el Departamento de Prestaciones de Salud No Hospitalarias ha gestionado la adquisición y ha realizado la entrega de las siguientes ayudas técnicas, órtesis, prótesis y equipos de oxigenoterapia, conforme el siguiente detalle:

DETALLE DEL PRODUCTO (Descripción de la contratación)	ADQUIRIDO		ENTREGADO	
	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR
SISTEMAS DE COMPRESION DINAMICO	8	\$ 43.600,00	8	\$ 43.600,00
SISTEMA DE VENTOSA DE SILICON	2	\$ 3.560,00	2	\$ 3.560,00
PROCESADOR EXTERNO DE IMPLANTE COCLEAR	1	\$ 12.250,00	1	\$ 12.250,00
AUDIFONOS INTRACANALES	197	\$ 73.593,60	120	\$ 39.960,00
AUDIFONOS RETROAURICULARES	300	\$ 47.703,00	300	\$ 47.703,00
SILLAS ESTÁNDAR # 20	10	\$ 2.825,53	10	\$ 2.825,53
SILLAS ESPECIALIZADAS	46	\$ 139.941,07	18	\$ 62.624,49
COJINES ANTIESCARAS	58	\$ 7.131,68	20	\$ 2.754,30
COLCHONES ANTIESCARAS	62	\$ 9.419,98	26	\$ 5.491,16
BPAP CON MASCARILLA	4	\$ 8.745,00	4	\$ 8.745,00
CONCENTRADORES DE OXIGENO DE 0,5 LPM A 5 LITROS POR MINUTO	0	-	165	\$ 120.677,40



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



EVERFLO RESPIRONICS				
CONCENTRADORES DE OXIGENO DE 10 LPM POR MINUTO MILENIUM RESPIRONICS	0	-	1	\$ 2.500,00
TOTAL	688	\$ 348.769,86	675	\$ 352.690,88

Fuente: Informe Gestión Departamento de Prestaciones No Hospitalarias 2018

d. Inversiones y Crédito

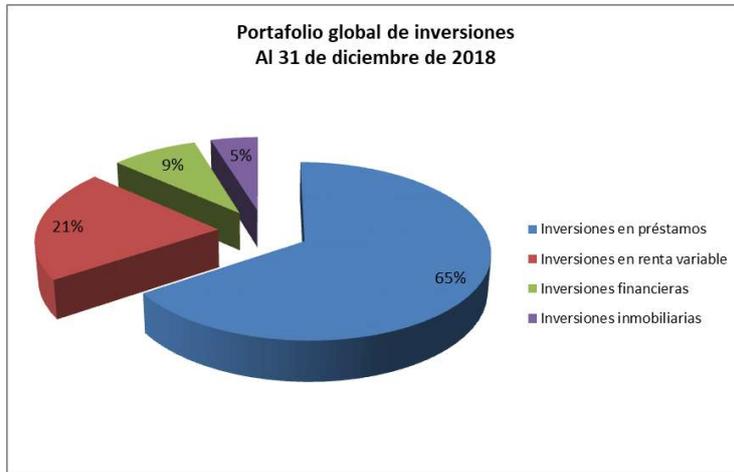
Portafolio de inversiones

El portafolio de inversiones al 31 de diciembre de 2018 asciende a USD.1.314.671.845 de los cuales las inversiones en préstamos con 65,64% representan una mayor participación, seguido de las inversiones en renta variable con el 20,89%, el cuadro a continuación detalla lo mencionado:

PORTAFOLIO GLOBAL DE INVERSIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		
Tipo de Inversión	Valor en USD	Participación %
Inversiones en préstamos	862.985.250,33	65,64%
Inversiones en renta variable	274.631.716,00	20,89%
Inversiones financieras	114.659.276,00	8,72%
Inversiones inmobiliarias	62.395.603,08	4,75%
Total Portafolio de Inversiones	1.314.671.845,41	100%
Fuente: Departamentos de la Dirección de Inversiones - Balances del ISSFA		



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Préstamos concedidos

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 se han otorgado 51.686 préstamos, de los cuales el 98.92% corresponde a préstamos quirografarios y el 1.08% a hipotecarios; mientras que por monto se ha otorgado USD. 382.674.597 compuesto por el 90.29% a préstamos quirografarios y el 9.71% a hipotecarios, descritos en el siguiente cuadro:

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas				
Préstamos Concedidos				
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018				
Tipo de Préstamos	Número	%	Monto (USD.)	%
Quirografarios	51.128	98,92%	345.522.272	90,29%
Hipotecarios	558	1,08%	37.152.325	9,71%
Total Préstamos	51.686	100%	382.674.597	100%
Fuente: Sistema de Crédito - Dirección de Inversiones				

El cuadro a continuación, detalla los préstamos quirografarios concedidos por tipo de producto, donde se puede evidenciar que 34.475 préstamos han sido otorgados para "Consumo" con una participación del 67.43% que en monto equivale a USD. 310.355.064 correspondiente al 89.82% del total de préstamos entregados durante el año 2018.

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas
Préstamos Quirografarios por Producto
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Préstamos Quirografarios	Número	%	Monto (USD.)	%
Consumo	34.475	67,43%	310.355.064	89,82%
Educación	582	1,14%	1.598.726	0,46%
Imprevistos	13.031	25,49%	21.793.279	6,31%
Necesidades Apremiantes	1.717	3,36%	5.593.694	1,62%
Pago deudas SB o SEPS	1.323	2,59%	6.181.510	1,79%
Total	51.128	100,00%	345.522.272	100,00%

Fuente: Sistema de Crédito - Dirección de Inversiones

En cuanto a los préstamos hipotecarios, durante el año 2018 se han concedido 558 operaciones por el valor de USD. 37.152.325; de los cuales los créditos “FONIFA vivienda” representan el 82% del número total de préstamos y en monto equivalen a USD.31.951.753,40; el cuadro a continuación detalla el número y monto de créditos hipotecarios por producto concedidos desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Préstamos Hipotecarios por Producto Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018				
Préstamos Hipotecarios	# de Créditos	%	Monto (USD.)	%
FONIFA VIVIENDA	457	82%	31.951.753	86%
Adquisición de vivienda	385	69,0%	27.111.410	73,0%
Compra de terreno y construcción de vivienda	33	5,9%	2.469.076	6,6%
Construcción de vivienda	39	7,0%	2.371.267	6,4%
OTROS FINES VIVIENDA ISSFA	95	17,0%	5.082.076	14%
Adquisición de vivienda	65	11,6%	3.679.746	9,9%
Compra de terreno	16	2,9%	745.390	2,0%
Construcción de vivienda	11	2,0%	573.568	1,5%
Mejora de vivienda	3	0,5%	83.373	0,2%
OTROS FINES VIVIENDA ISSFA REFINANCIADO	5	0,9%	110.561	0,3%
Adquisición de vivienda	2	0,4%	85.063	0,2%
Mejora de vivienda	1	0,2%	25.499	0,1%
FONIFA VIVIENDA REFINANCIADO	1	0,2%	7.933	0,02%
Adquisición de vivienda	1	0,2%	7.933	0,02%
Total	558	100%	37.152.325	100%

Fuente: Sistema de Crédito - Dirección de Inversiones



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Cartera de créditos

La cartera vigente de préstamos quirografarios e hipotecarios es de USD.862.985.250, al 31 de diciembre de 2018.

Portafolio de Inversiones Financieras

Entre enero y diciembre de 2018 las colocaciones efectuadas fueron de USD.258.000.000, el cuadro a continuación detalla las colocaciones realizadas por mes, plazo y monto;

Colocaciones efectuadas Enero - Diciembre de 2018		
Mes	Plazo (días)	Monto (USD.)
Enero	147	45,000,000
Marzo	183	40,000,000
Abril	214	60,000,000
Mayo	245	15,000,000
Junio	241	15,000,000
Agosto	215	15,000,000
Octubre	204	35,000,000
Noviembre (CETES)	120	33,000,000
Total		258,000,000
Fuente: Departamento de Inversiones en Renta Fija		

Al 31 de diciembre de 2018, el portafolio de inversiones financieras en renta fija fue de USD. 114.659.276, mismo que se encuentra distribuido de la siguiente manera:

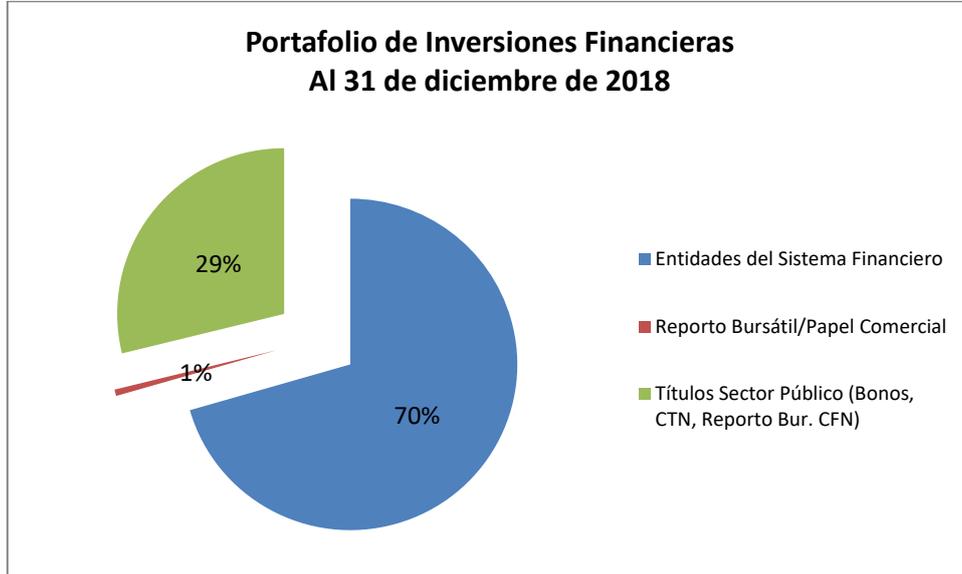
Portafolio de Inversiones Financieras Al 31 de diciembre de 2018		
Tipo de Inversión	Monto (USD.)	Participación (%)
Entidades del Sistema Financiero	80,882,190	70.54%
Reporto Bursátil/Papel Comercial	720,729	0.63%
Títulos Sector Público (Bonos, CTN, Reporto Bur. CFN)	33,056,357	28.83%
Total Portafolio Inversiones Financieras	114,659,276	100.00%



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Fuente: Departamento de Inversiones en Renta Fija



En cuanto a la tasa de rendimiento efectiva mensual con corte al 31 de diciembre de 2018 para las inversiones financieras incluido el FONIFA fue de 2.84%, mientras que la tasa de rendimiento efectiva acumulada fue del 3.04%, mientras que sin tomar en cuenta el FONIFA, la tasa de rendimiento efectivo acumulada fue de 3.05%.

Tasas de rendimiento Portafolio de Inversiones Financieras		
Descripción	Rendimiento incluido FONIFA	Rendimiento excluido FONIFA
Tasa de rendimiento efectivo mensual	2,84%	2,84%
Tasa de rendimiento efectivo acumulado	3,04%	3,05%

Gestión Inmobiliaria

Al 31 de diciembre de 2018 el portafolio de inversiones inmobiliarias es de USD.62.395.603; pertenecientes a tres fondos: Cesantía, Pensiones (R.I.M.) y Vivienda; compuesto por terrenos, edificios, proyectos forestales, proyectos de vivienda, oficinas, parqueaderos, bodegas y locales comerciales.

Ingresos generados:



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



- Los ingresos generados por el Departamento de Gestión Inmobiliaria por concepto de arriendos de bienes inmuebles durante el año 2018 ascienden a USD. 440.754,72.
- Actualmente se encuentran tres bienes inmuebles del Instituto son utilizados por el archivo general del ISSFA, Agencia Regional Litoral y Agencia Azuay.
- En diciembre de 2018, se adjudicó la venta del predio denominado Huayna Cápac ubicado en la ciudad de Cuenca.

Gestión de Inversiones en Renta Variable

Las inversiones en Renta Variable forman parte del portafolio de inversiones del ISSFA y se estructuran bajo los requisitos establecidos en el Reglamento de Inversiones del Instituto, este tipo de inversión contribuye a fortalecer el patrimonio del Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte (Pensiones).

Durante el año 2018 se efectuaron principalmente acciones para la realización de Juntas de Accionistas y Directorios, para aprobación de Estados Financieros, Planes Operativos Anuales, Forecast, organigramas, entre otros.

El siguiente cuadro indica el porcentaje de participación accionarial, activo, pasivo, patrimonio y utilidades generadas que le corresponden al ISSFA, conforme a los últimos estados financieros preliminares disponibles.

Empresas en operación

Empresas en Operación					
Empresa	Participación accionarial ISSFA (%)	Patrimonio ISSFA (USD.)	Utilidad ISSFA (USD.)	Pérdida ISSFA (Afectación Patrimonial en USD.)	Observaciones
AEROSTARSABCO S.A.	100%	184.872,92	-	(677.805,05)	EEFF Septiembre 2018
ANDEC S.A.	94%	88.065.995,34		(5.554.687,97)	EEFF Noviembre 2018
ASPROS C.A.	100%	236.158,96	188.604,39		EEFF Noviembre 2018
EMSAAIRPORT SERVICES CEM	70%	11.579.138,20	1.474.242,70		EEFF Noviembre 2018
EXPLOCEN C.A.	60%	3.784.652,78		(323.973,65)	EEFF Noviembre 2018
FABRILFAME S.A.	100%	5.549.499,47	1.330.567,95		EEFF Noviembre 2018
INMOSOLUCION S.A.	100%	2.115.569,00	52.241,00		EEFF Septiembre 2018



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



AMAZONASHOT S.A.	45%	11.233.179,69	650.869,58		EEFF Noviembre 2018
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	29%	19.554.657,14	2.870.520,88		EEFF Noviembre 2018
CONDORMINING S.A.	10%	67.468,48		(1.401,11)	EEFF Mayo 2018
INAMAZONAS S.A.	50%	7.731.073,41	174.371,78		EEFF Noviembre 2018
OMNIBUS BB	34%	57.205.332,73	4.667.239,38		EEFF Noviembre 2018
MARESA HOLDING S.A.	1%	445.117,24	27.406,96		EEFF auditados Diciembre 2017
TOTAL		207.752.715,37	11.436.064,61	(6.557.867,78)	

Fuente: Departamento de Inversiones en Renta Variable

Nota: La información presentada se encuentra con corte a noviembre de 2018, una vez que se cuente con los Estados Financieros auditados y definitivos de las empresas, la información será actualizada.

Empresas en liquidación

Empresas en liquidación					
Empresa	Participación accionarial ISSFA (%)	Patrimonio ISSFA (USD.)	Utilidad ISSFA (USD.)	Pérdida ISSFA (Afectación Patrimonial en USD.)	Observaciones
AEROSTAR S.A.	100%	832.522,20	-	(21.744,92)	EEFF Octubre 2018
COSSFA S.A.	100%	(10.564.264,00)	-	(94.842,00)	EEFF Noviembre 2018
C&S SEPRIV CIA. LTDA.	100%	(104.738,41)	-	(171.861,00)	EEFF Noviembre 2018
HDINEAGROS S.A.	100%	5.517,25	-	(57.896,20)	EEFF Octubre 2018
HOLDINGDINE S.A.	100%	68.987.516,00	36.637,73	-	EEFF Septiembre 2018
SOCCASA S.A.	42%	2.118.082,14	-	(37.954,68)	EEFF auditados a Diciembre 2017
TOTAL		61.274.635,18	36.637,73	(384.298,80)	



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Fuente: Departamento de Inversiones en Renta Variable

Nota: La información presentada se encuentra con corte a noviembre de 2018, una vez que se cuente con los Estados Financieros auditados y definitivos de las empresas, la información será actualizada.

Indicadores Financieros

En el siguiente cuadro se puede observar los indicadores financieros de rentabilidad tanto como el ROA (Return on Assets) Rentabilidad sobre los Activos y ROE Return on Equity Rentabilidad sobre los pasivos, generados por las empresas a noviembre de 2017.

Empresas en Operación			
Empresa	ROA/ROI ISSFA	ROE ISSFA	Observaciones
AEROSTARSABCO S.A.	-28,99%	-366,63%	EEFF Septiembre 2018
ANDEC S.A.	-3,19%	-6,31%	EEFF Noviembre 2018
ASPROS C.A.	54,88%	79,86%	EEFF Noviembre 2018
EMSAAIRPORT SERVICES CEM	9,15%	12,73%	EEFF Noviembre 2018
EXPLOCEN C.A.	-5,38%	-8,56%	EEFF Noviembre 2018
FABRILFAME S.A.	10,00%	23,98%	EEFF Noviembre 2018
INMOSOLUCION S.A.	0,46%	2,47%	EEFF Septiembre 2018
AMAZONASHOT S.A.	4,36%	5,79%	EEFF Noviembre 2018
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	1,21%	14,68%	EEFF Noviembre 2018
CONDORMINING S.A.	-0,05%	-2,08%	EEFF Mayo 2018
INAMAZONAS S.A.	2,24%	2,26%	EEFF Noviembre 2018
OMNIBUS BB	5,03%	8,16%	EEFF Noviembre 2018
MARESA HOLDING S.A.	5,76%	6,16%	EEFF auditados a Diciembre 2017

Fuente: Departamento de Inversiones en Renta Variable

Nota: La información presentada se encuentra con corte a noviembre de 2018, una vez que se cuente con los Estados Financieros auditados y definitivos de las empresas, la información será actualizada.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



7. RELACION CON LOS AFILIADOS

a. Atención al cliente

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, se atendió de manera personalizada en las ventanillas de ISSFA-Matriz a más de 62.558 asegurados, donde se puede evidenciar que los sectores de atención de mayor solicitud y asesoramiento son las prestaciones y créditos con 48.085 afiliados atendidos, que representan el 76.86% del total de clientes, seguido de entrega de medicina para pacientes crónicos con el 17.75% y recepción de recetas, órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno con el 5.38%.

SECTORES DE ATENCIÓN	AFILIADOS ATENDIDOS	%
PRESTACIONES Y CRÉDITO	48.085	76,86%

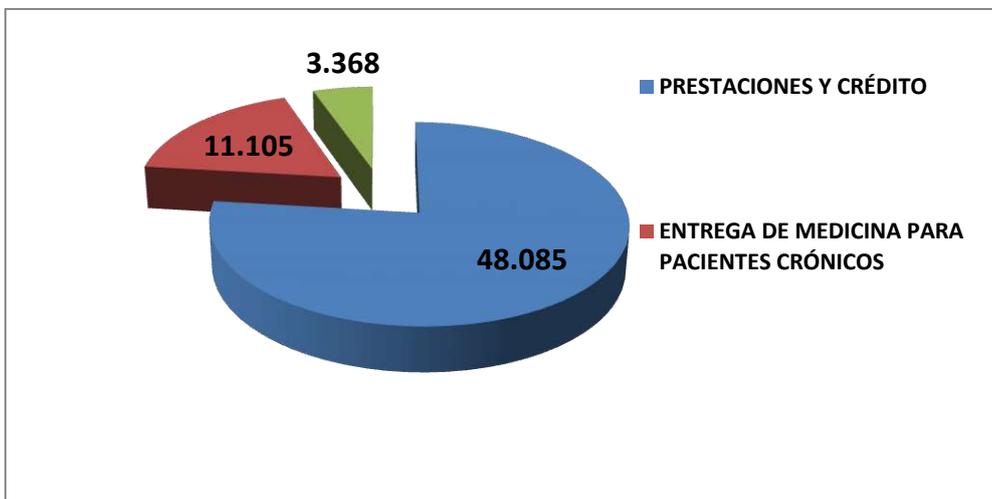


INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



ENTREGA DE MEDICINA PARA PACIENTES CRÓNICOS	11.105	17,75%
RECEPCIÓN DE RECETAS-ÓRTESIS-PRÓTESIS-CONCENTRADORES DE OXÍGENO	3.368	5,38%
TOTAL	62.558	100,00%

Fuente: Unidad de Atención al Cliente



Fuente: Unidad de Atención al Cliente

La Unidad de Servicio al Cliente Matriz en coordinación con la dirección de Seguros Previsionales, se atendieron las diferentes solicitudes remitidas por las Agencias a Nivel Nacional, atendiendo el registro de trámites en el sistema BPM como: Retiros y Cesantías, montepíos, indemnización global, accidentes profesionales, discapacidad y demás procesos para la calificación inicial de las prestaciones, atendiendo en el año 2018 a **1.408 solicitudes**.

De los 62.558 afiliados atendidos en el año 2018 se generaron 373 solicitudes de reclamos, lo que equivale al 0.59% de los trámites ingresados, los cuales se han gestionado y **solucionados en su totalidad** en coordinación con las diferentes áreas del Instituto, brindando la contestación correspondiente a través del Procedimiento de Gestión de Reclamos a través de la Unidad de Servicio al Cliente Matriz.

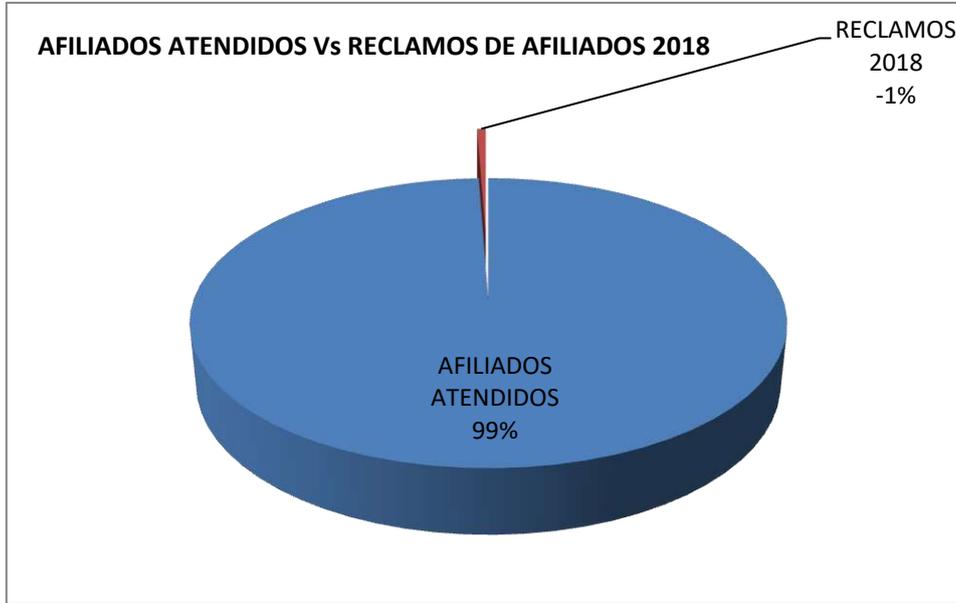
	TOTAL DE AFILIADOS	PORCENTAJE DE AFILIADOS ATENDIDOS
AFILIADOS ATENDIDOS	62558	99%



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RECLAMOS DE AFILIADOS 2018	373	-1%
-------------------------------	-----	-----



	TOTAL DE RECLAMOS	RECLAMOS SOLUCIONADOS
RECLAMOS DE AFILIADOS 2018	373	100%

En el 2018 el Contact Center mediante los diferentes canales de información: (1-700, PBX, Facebook, Contáctenos y Llamadas salientes) atendió a más de 78.764 asegurados a nivel nacional, siendo la línea 1-700-000-400 el canal de mayor uso por los asegurados, con un total de 59.304 afiliados, que representan el 75.29% del total de atenciones en horario extendido de 07:45 a 18:00.

Periodo de tiempo	Entradas	Respondidas
07:00:00 - 08:00:00	791	727
08:00:00 - 09:00:00	6855	6147
09:00:00 - 10:00:00	9924	8752
10:00:00 - 11:00:00	10324	9154
11:00:00 -	8812	8106

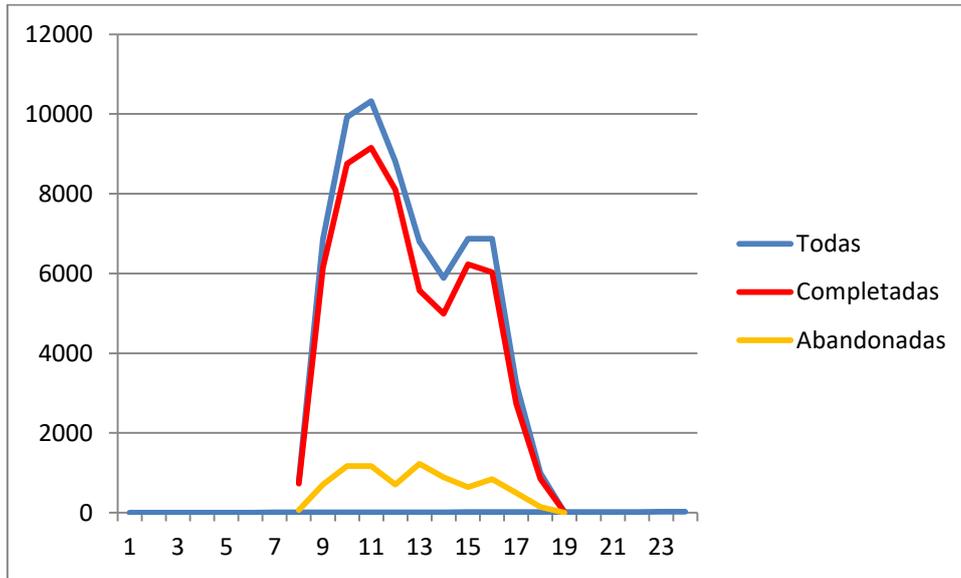


INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



12:00:00		
12:00:00 - 13:00:00	6801	5574
13:00:00 - 14:00:00	5889	4994
14:00:00 - 15:00:00	6874	6230
15:00:00 - 16:00:00	6874	6029
16:00:00 - 17:00:00	3235	2734
17:00:00 - 18:00:00	993	850
18:00:00 - 19:00:00	9	7
TOTAL	67381	59304
Periodo de tiempo	Entradas	Respondidas

Fuente: Contact Center



Fuente: Contact Center

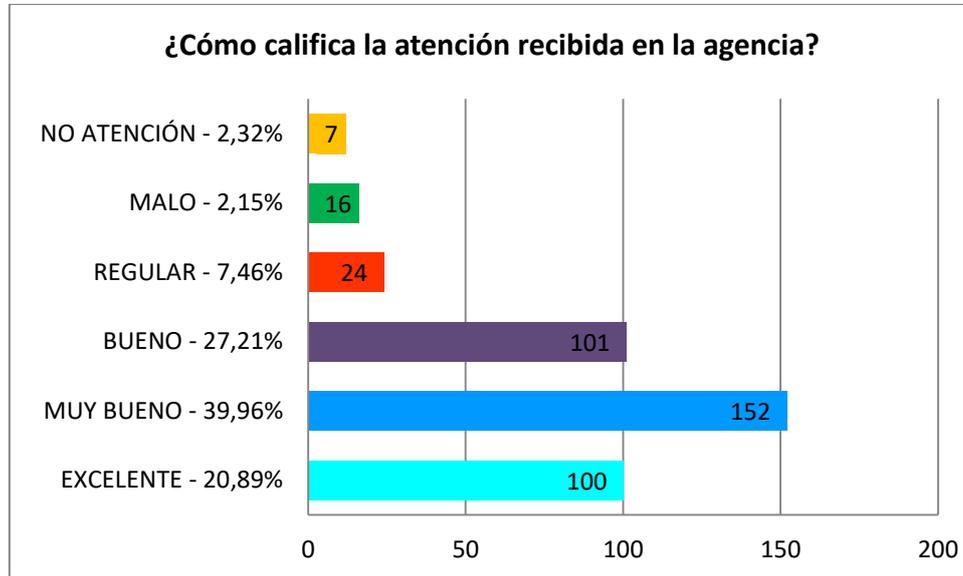
En la página web del Instituto se puso a consideración de los usuarios una encuesta de satisfacción (permanente), para conocer el nivel de satisfacción de los asegurados que son atendidos en las agencias a nivel nacional, se obtuvo el siguiente resultado para ISSFA Matriz: de un total de 400 encuestas el 67.17% de los encuestados (activos y pasivos) califican la atención entre bueno - muy bueno, el 20.89% califica la



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



atención excelente, el 9.61% entre malo – regular y un 2.32% no ha solicitado atención en ISSFA Matriz.



Fuente: Reporte Estadístico Encuestas

b. Bienestar social

El bienestar social, el mejoramiento de la calidad de vida, el buen vivir, el desarrollo humano y la seguridad social del personal militar es un asunto prioritario de la Política de Defensa Nacional, su logro contribuye al mantenimiento de las capacidades estratégicas de las Fuerzas armadas.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Merece especial atención el Programa del Adulto Mayor cuyo objetivo básico de la promoción de la salud de los adultos mayores es lograr cambios en su estilo de vida, como uno de los primeros pasos, el ISSFA viene desarrollando talleres ocupacionales con el fin de inducir modificaciones en el estilo de vida.

El programa está dirigido a todos quienes tengan entusiasmo por aprender, compartir y conocer nuevas experiencias que posibiliten su crecimiento individual y social.

El objetivo fundamental del programa está orientado a promover acciones para la participación y acompañamiento en el proceso de envejecimiento activo y saludable, ofreciendo alternativas de capacitación y recreación que tiendan a mejorar la calidad de su vida.

A continuación se presenta un resumen de la gestión ejecutada por Bienestar Social del ISSFA durante el 2018:

CUADRO RESUMEN DE GESTIÓN

GESTION DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL	
AÑO 2018	
SERVICIOS	N° DE PARTICIPANTES
1. INFORMES E INVESTIGACIONES SOCIALES PARA ACCEDER A LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS	705
2. CONVENIOS CON INSTITUCIONES, EMPRESAS Y FUNERARIAS	31
3. PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	895
4. PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR DEL ISSFA	310
5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	4.933
6. ASISTENCIA SOCIAL DOMICILIARIA	105
7. CURSOS DE COMPUTACIÓN EN CONVENIO CON MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES	231
8. JORNADA DE CONFERENCIAS DE SEGURIDAD SOCIAL / CONFERENCIAS DE SEGURIDAD SOCIAL PARA EL PERSONAL MILITAR EN SERVICIO PASIVO	600



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



GESTION DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL	
AÑO 2018	
SERVICIOS	N° DE PARTICIPANTES
10. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN REFERENTE A LOS CONVENIOS REALIZADOS	5.412
11. PAGO DE BECAS A HIJOS EX COMBATIENTES HEROES DEL CENEPA	340
12. INFORMES DE SEGUIMIENTO DE SERVICIOS FUNERARIOS EN EMPRESAS DE CONVENIO	116
13. BENEFICIARIOS DEL CONVENIO CON ABEFARM	46.687
14. BENEFICIARIOS DEL CONVENIO ISSFA - CORPORACIÓN FAVORITA	40.000
TOTAL PARTICIPANTES	105.298

Fuente: Base de datos Dirección de Bienestar Social

c. Comunicación Social

La gestión de Comunicación Social del ISSFA, constituye una clara muestra de la transparencia, control social y rendición de cuentas del ISSFA, para las autoridades civiles y militares, sus instituciones democráticas, especialmente las de control y principalmente a los afiliados.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Durante el 2018 las estrategias se han diseñado para comunicar de manera efectiva a los asegurados, enfocando los esfuerzos en las estrategias on line por ser económicas, efectivas y de mayor alcance, sin embargo, no se han descuidado las actividades de acercamiento con los afiliados a través de reuniones masivas en donde se han combinado con exposiciones de temas especializados de seguridad social militar y situación del ISSFA; y, la participación de los asistentes mediante preguntas que permitieron canalizar respuestas a sus inquietudes, necesidades y problemas, por parte de los directivos y personal técnico.

En el mundo digital la información es el principal activo que se comparte por todos los canales de comunicación, durante el 2018 el ISSFA a través de la comunicación on line tuvo un alcance total de 8 176 037, es decir más de ocho millones de usuarios observaron las publicaciones a través de los diferentes medios, tal y como se demuestra en la siguiente infografía:



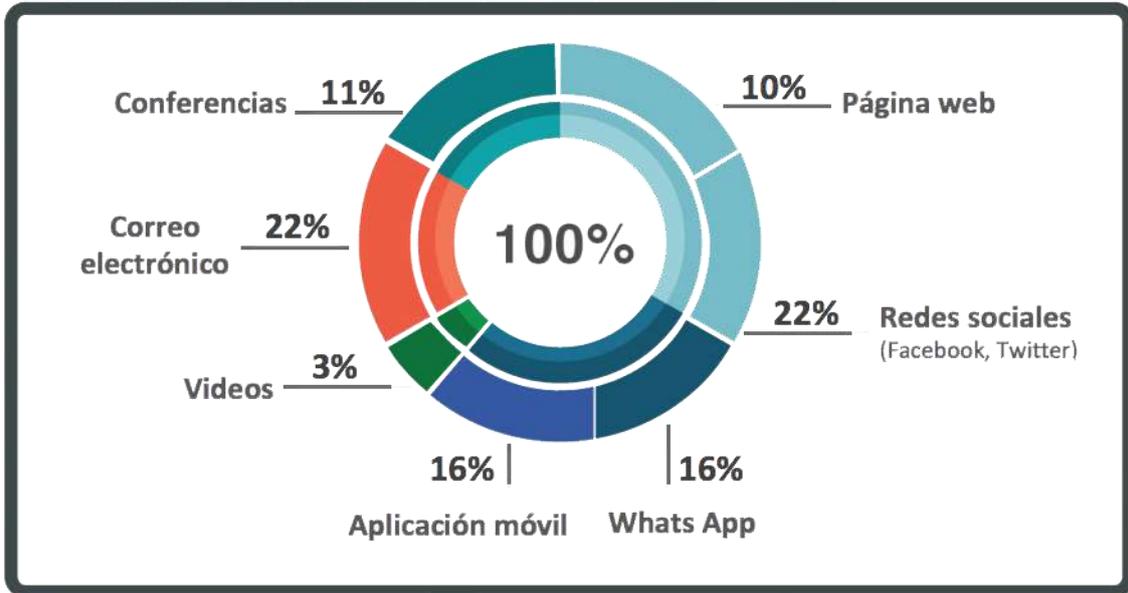
Alcance de publicaciones digitales observadas en el 2018
8'176.037

Durante el desarrollo de la campaña en las unidades militares del país, realizada en octubre y noviembre de 2018, se realizó una encuesta con el fin de obtener información, entre otros aspectos, sobre los medios de comunicación de mayor preferencia, a través de los cuales el Issfa les envía información.

Los encuestados manifestaron su mayor preferencia para recibir información del Issfa a través de las redes sociales, con un 22% del total de encuestados, seguido de correo electrónico, aplicación móvil y WhatsApp.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



8. GESTIÓN ECONÓMICA

Patrimonio

El patrimonio institucional reflejó un crecimiento del 6.7% dado básicamente por los excedentes obtenidos como resultado del ejercicio 2018 por el valor de USD 50.632.777,30 considerando que, a diciembre 2017 se contaba con un patrimonio de USD 1.548.636.147,58, ascendiendo a USD1.652.749.938,06 al mes de diciembre del 2018.

Estados financieros



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
Administradora de Fondos y Fondos Administrados			
(En millones de dólares a Diciembre 2018)			
Concepto	Parcial	dic-18	Estructura%
ACTIVOS			
CAJA/ BANCOS		96,69	5%
INVERSIONES FINANCIERAS.		81,60	4%
ACCIONES EMPRESAS		274,63	15%
INVERSIONES CETES.		33,06	2%
CREDITOS AFILIADOS		852,40	47%
INMUEBLES		62,40	3%
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		8,13	0%
CUENTAS POR COBRAR		338,15	19%
ESTADO	272,12		
MINISTERIO DE DEFENSA	66,03		
OTROS ACTIVOS		72,96	4%
TOTAL ACTIVOS		1.820,01	100%
PASIVOS			
AHORRO FONIFA		94,04	56%
CUENTAS POR PAGAR PRESTACIONES		73,22	44%
TOTAL PASIVOS		167,26	100%
PATRIMONIO		1.652,75	
TOTAL PASIVO PATRIMONIO		1.820,01	

Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS		
FONDOS Y ADMINISTRADORA DE FONDOS		
(En millones de dólares a 2018)		
Concepto	dic-18	Estructura%
INGRESOS		
Aporte a la Seg social	305,59	37%
Contribución Estado	435,65	53%
Renta Inversiones	77,94	9%
Otros Ingresos	8,96	1%
TOTAL INGRESOS	828,13	100%



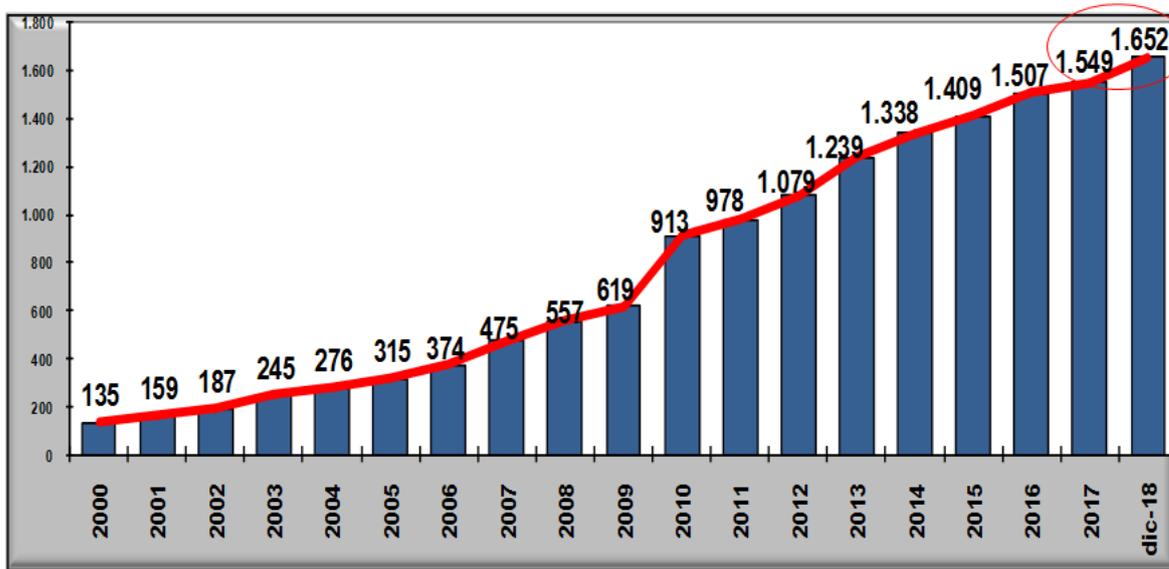
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Evolución del patrimonio



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



El patrimonio refleja un incremento del 6.7% entre el mes Diciembre 2017 y Diciembre 2018.

Ejecución presupuestaria consolidada

El presupuesto de ingresos tiene como rubros: aportes a la Seguridad Social, transferencias del Estado, rentas de Inversiones (utilidades), recuperación de las inversiones (capital), otros Ingresos y los ingresos por financiamiento que son las cuentas por cobrar al Estado del período anterior.

El presupuesto de egresos se compone de tres grandes capítulos, que constituyen presupuestos específicos: Prestaciones de la seguridad social, gastos administrativos e inversiones (financieras y no financieras).

Se incluye en el presupuesto Institucional, los recursos que se manejan en el Fondo Inmobiliario de las Fuerzas Armadas (FONIFA), con un valor presupuestario estimado de USD. 69'896.937.

La captación real de ingresos presupuestarios para la Seguridad Social durante el año 2018, alcanzó los **USD. 1.292'357.449,63**, equivalente a una ejecución del 91.39% de lo estimado, constituyéndose en el volumen de operaciones del ejercicio económico por el lado de los Ingresos, se incluyen los valores registrados como cuentas por cobrar al Ministerio de Finanzas del año 2018 por Aportes Individual, Patronal, Préstamos y Ahorro FONIFA por USD. 39'383.568,89 del mes de diciembre 2018 y las transferencias por Salud para los Excomandos de Taura por USD. 72.851,47.

La ejecución presupuestaria institucional de egresos evidencia una ejecución de **USD. 1.312'065.400,81** equivalente a una ejecución del 92.78% de lo estimado y que tuvo un saldo presupuestario por ejecutar de USD 102'056.926,19.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Cuadro No. 1

PRESUPUESTO DE INGRESOS (millones de dólares)			
Concepto	Asignación Codificada	Ingreso Devengado	% ejecución
APORTES	325,83	320,04	98,22%
Individual y Patronal	314,83	309,73	98,38%
Fondos de Reserva	11,00	10,31	93,74%
UTILIDADES	76,72	65,93	85,94%
Rendim, Invers, Financieras	22,13	12,06	54,52%
Rendimiento Préstamos	54,59	53,87	98,67%
INGRESOS NO ESPECIFICADOS	1,92	1,93	100,91%
TRANSF. CORR. SECTOR PUBLICO	426,42	435,72	102,18%
RECUPERACION DE INVERSIONES, CAPITAL Y PRESTAMOS	394,38	386,12	97,91%
Recuperación de Inversiones	78,92	77,78	98,55%
Recuperación de Préstamos	315,45	308,34	97,75%
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	118,96	16,75	14,08%
OTROS FONDOS	69,90	65,87	94,24%
Aportes FONIFA	13,50	12,86	95,24%
Utilidades FONIFA	15,87	17,02	107,27%
Otros Ingresos FONIFA	0,00	0,00	0,00%
Recup. Inversiones FONIFA	40,53	35,99	88,79%
PRESUPUESTO INGRESOS	1.414,12	1.292,36	91,39%

Fuente: Cédulas Presupuestarias de Ingresos al 31 de diciembre de 2018.

Como se puede apreciar en el Cuadro No. 1, la ejecución de los ingresos por aportes fue del 98.22%, exceptuando la ejecución de los Fondos de Reserva en un 93.74%, la ejecución se debió a la norma en la que el afiliado tiene el derecho de decidir si los fondos de reserva los cobra mensualmente o se los ahorra en el ISSFA.

La ejecución de las transferencias por parte del Estado para el pago de las pensiones ISSFA se ejecutó en un 102.84% y pensiones Estado en un promedio del 92.09% presupuestariamente, ya que estas están en función del egreso por pensiones y estas fueron ejecutadas en un 98.54% de lo estimado, además se produjo el incremento estimado en función de la inflación anual, la cual fue un incremento menor a lo estimado.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



El nivel de ingresos previstos por el rendimiento de préstamos se observa una ejecución del 98.67%, debido a que se concedieron una mayor cantidad de préstamos a los estimados inicialmente.

En lo que se refiere a la recuperación de inversiones financieras en renta fija, se ejecutó el 98.55%.

En lo relacionado con la recuperación de inversiones (Capital) en préstamos a los afiliados, su nivel de ejecución fue del 97.75%, gracias a que esta ejecución, se ha podido continuar con la concesión de los préstamos a los afiliados.

En cuanto a la ejecución de los otros fondos, en el caso del FONIFA la captación real de ingresos ascendió a USD. 65.87 millones de los USD. 69.9 millones estimados, con una ejecución presupuestaria del 94.24%, constituyéndose en el volumen de operaciones del FONIFA, además por la recuperación del capital tanto por inversiones financieras y préstamos.

Cuadro No. 2

PRESUPUESTO DE EGRESOS			
(millones de dólares)			
Concepto	Asignación Codificada	Ejecutado	% ejecución anual
PRESTACIONES SOCIALES	798,37	726,15	90,95%
Retiro, Invalidez y Muerte	624,32	615,20	98,54%
Seguro Social Campesino	0,80	0,80	100,00%
Seguro de Cesantía	62,40	58,45	93,66%
S. Enferm. y Maternidad	79,63	25,45	31,96%
Seguro de Mortuoria	1,31	1,01	77,02%
S. Vida y Acc. Profes	5,00	3,09	61,93%
Fondo de Reserva	24,12	21,37	88,63%
Fondos de Vivienda	0,78	0,77	97,94%
ADMINISTRACIÓN GENERAL	8,86	7,49	84,52%
Remuneraciones	5,28	4,81	91,14%
Suministros y Servicios	2,31	1,69	72,87%
Gastos Financieros	0,29	0,21	74,33%
Bienes Muebles	0,18	0,10	55,70%
Aporte Entidades de Control	0,80	0,68	84,63%
INVERSIONES	536,99	513,08	95,55%
Inversiones Financieras	174,27	155,50	89,23%
Préstamos Afiliados	354,32	350,66	98,97%
Seguro de Desgravamen	1,91	1,58	82,65%
Seguro de Saldos	2,45	1,99	81,21%
Seguro Multirisgo de Incendio, Líneas Aliadas	1,11	1,11	99,81%
Adm. Inversiones y Crédito	2,95	2,25	76,41%
OTROS FONDOS	69,90	65,34	93,48%
Gastos de Inversión FONIFA	1,50	1,09	72,84%
Préstamos FONIFA	34,04	32,01	94,05%
Inversiones Financieras FONIFA	2,12	0,00	0,00%
De Cuentas por Pagar	32,24	32,24	100,00%
PRESUPUESTO EGRESOS	1.414,12	1.312,07	92,78%

Fuente: Cédulas Presupuestarias de Egresos al 31 de diciembre de 2018.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Como se puede apreciar en el Cuadro No. 2, la ejecución de las Prestaciones Sociales alcanzaron un nivel de ejecución consolidado del 90.95%.

En el pago de las pensiones militares (Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte) se produjo una ejecución presupuestaria del 98.54%, ya que para estimar el costo de las pensiones del ISSFA se consideró un incremento de la remuneración del personal en servicio activo en el nivel inflacionario estimado por el Ministerio de Finanzas, el cual no se realizó y se realizó un ajuste presupuestario en la asignación inicial.

El Seguro de Cesantía se ejecutó en un 93.66%, se registraron 1.008 bajas con derecho; 638 de la Fuerza Terrestre, 197 de la Fuerza Naval y 173 de la Fuerza Aérea; además de 82 Indemnizaciones Globales, es decir el personal que no cumplió con los 20 años mínimo de aportaciones al cual se devolvieron USD. 940.093,48.

En el Seguro de Enfermedad y Maternidad se dio una ejecución del 31.96% del valor codificado que está muy por debajo del promedio, se realizó una reforma de incremento al presupuesto a fin de poder liquidar gastos de las unidades de años anteriores con la implementación de un proyecto aprobado por el Consejo Directivo, el cual se registró como anticipo, que será liquidado en el año 2019, se atendieron a un número de 103.003 asegurados con un número de 416.538 atenciones en el ISSFA Matriz e ISSFA Regional por un valor de USD. 25'450.537,57.

La ejecución del pago por la contribución del ISSFA para los Organismos de Control (Contraloría General del Estado mensual y Superintendencia de Bancos y Seguros semestral) fue del 84.63% del valor codificado por un valor de USD. 679.154,61.

La ejecución en la adquisición de activos institucionales (Gastos de Capital) al mes de diciembre fue del 55.70% del valor codificado, no llegando a realizarse todos los proyectos contemplados en la Planificación Operativa 2018.

Tesorería

Dentro de las actividades relevantes de la Tesorería esta la constatación, verificación y documentación de los ingresos provenientes de los depósitos de la Fuerza Terrestre, Naval y Aérea y del Ministerio de Finanzas, de este proceso se ha registrado un ingreso de \$836.680.409,04 en el año 2018 que se detalla a continuación:

VALORES ACREDITADOS 2018 EN USD	VALOR
PENSIONES	453.696.985,84
APORTES PATRONALES E INDIVIDUALES, FONDOS DE RESERVA Y PRESTAMOS	382.983.423,20
TOTAL	836.680.409,04

Deuda Ministerio de Finanzas-ISSFA

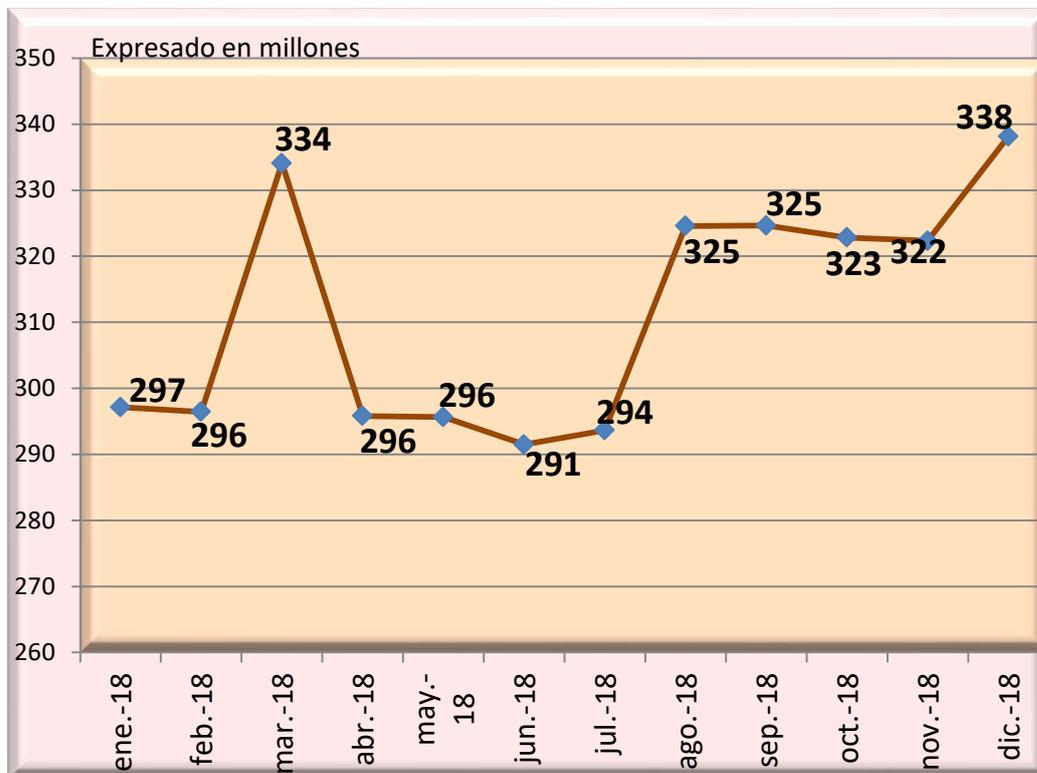


INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



En la gráfica se hace referencia a la deuda que mantiene el Ministerio de Finanzas con el ISSFA, misma que en los meses de marzo y diciembre de 2018 alcanzaron los valores más altos; al llegar a 334 y 338 millones respectivamente. A pesar de las gestiones realizadas por parte de las autoridades de las dos entidades la difícil situación de la caja fiscal no ha permitido que exista una transferencia oportuna de recursos. Al cierre de diciembre de 2018 la deuda del Ministerio de Finanzas con este Instituto es de USD.338'150.009,27.

EVOLUCIÓN DEUDA 2018
Expresado en millones de USD





INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



9. CONTROL GUBERNAMENTAL

El personal de la Dirección de Auditoría Interna del Instituto de Seguridad de las Fuerzas Armadas, conforme al Plan Anual de Control 2018, aprobado por el señor Contralor General del Estado, ejecutó acciones de control orientadas a fortalecer el control interno institucional y salvaguardar los intereses de los afiliados, las cuales se detalla a continuación:

No.	Descripción	Orden de Trabajo	Período analizado		Situación Actual
			Desde	Hasta	
1	Examen especial al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría Interna y Externa aprobados por la Contraloría General del Estado	0001-ISSFA-AI-2018	2014-01-02	2016-12-30	Aprobado por la CGE y enviado a la máxima autoridad con oficio ISSFA-DAI-2018-0099-OF de 25-06-2018
2	Examen especial al proceso precontractual, contractual, ejecución liquidación, y entrega de órtesis y prótesis a los afiliados, dependientes, derechohabientes.	0002-ISSFA-AI-2018	2014-01-02	2016-12-30	Aprobado por la CGE y enviado a la máxima autoridad con oficio ISSFA-DAI-2018-0115-OF de 26.07.2018
3	Examen Especial al proceso para la entrega del seguro de muerte, a los derechohabientes de los asegurados que fallecieron en servicio activo	0003-ISSFA-AI-2018	2013-01-01	2017-12-31	Aprobado por la CGE y enviado a la máxima autoridad con oficio ISSFA-DAI-2018-0160-OF de 25.10.2018
5	Controles vehiculares planificados	0001-0021 ISSFA.AI-2018-CV	2018-01-01	2018-12-31	Enviados a la CGE y a la máxima autoridad
6	Control vehicular permanente				
7	Verificación preliminar	0001-ISSFA-AI-2018-VP	2014-01-01	2017-12-31	Enviado a la CGE con oficio ISSFA-DAI-2018-0073-OF



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



					De 1-10-2018
8	Constatación física de bodegas de medicamentos	Memorando Nro. ISSFA-DG-2018-0504-M	2018-01-01-	2018-12-31	Informe y Actas en la Coordinación Administrativa Financiera
9	Constatación física papeles fiduciarios	Memorando Nro. ISSFA-DAI-2018-0008-M Memorando Nro. ISSFA-DAI-2018-0011-M	Corte 30.06.2018 Corte al 30-09-2018		Enviados al Director General del ISSFA con oficios Memorando Nro. ISSFA-DAI-2018-0010-M Oficio Nro. ISSFA-DAI-2018-0170-OF



**RENDICIÓN
DE CUENTAS**

2018

