

## k) Planes y programas de la institución en ejecución

| Plan Estratégico Institucional                                       |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <a href="http://www.issfa.mil.ec/descargas/2021/junio/pei-2017-2021.pdf">http://www.issfa.mil.ec/descargas/2021/junio/pei-2017-2021.pdf</a>                       |                 |                      |                                                                         |                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Plan Operativo Anual - POA y sus reformas aprobadas                  |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <a href="http://www.issfa.mil.ec/descargas/2021/junio/POA-2021.pdf">http://www.issfa.mil.ec/descargas/2021/junio/POA-2021.pdf</a>                                 |                 |                      |                                                                         |                                                                                  |
| Plan Anual de Inversiones (PAI)                                      |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <a href="http://www.issfa.mil.ec/descargas/2021/junio/plan-de-inversiones-2021.pdf">http://www.issfa.mil.ec/descargas/2021/junio/plan-de-inversiones-2021.pdf</a> |                 |                      |                                                                         |                                                                                  |
| Tipo (Programa, proyecto)                                            | Nombre del programa, proyecto                                                                   | Objetivos estratégicos                                                                                                                                                                                      | Metas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Montos presupuestados programados                                                                                                                                 | Fecha de inicio | Fecha de culminación | Estado actual de avance por proyecto (link para descargar el documento) | Link para descargar el documento completo del proyecto aprobado por la SENPLADES |
| PROGRAMA/Proyecto                                                    | Reacondicionamiento de las Agencias del ISSFA a nivel nacional                                  | Mejorar la atención al cliente en canales y mecanismos institucionales                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar la calidad de atención a los asegurados a través de Agencias que brinden la comodidad requerida que en estos tiempos deben proporcionar las Instituciones de servicios y en especial la nuestra cuyo eje fundamental es la Seguridad Social.</li><li>• Controlar el orden de atención al asegurado mediante la entrega de turnos, brindando facilidades a los grupos de atención prioritaria.</li><li>• Obtener en tiempo real los reportes de las prestaciones y servicios que son atendidas en las Agencias a nivel nacional, para automatizar los servicios de mayor demanda y colocar su disponibilidad en la oficina virtual</li><li>• Conocer la calidad de la atención brindada por los técnicos de servicio al cliente, jefes de agencias y oficinistas hacia nuestros asegurados con la finalidad de implementar planes de acción que permitan incrementar los resultados obtenidos para mejorar el servicio.</li><li>• Disminuir los tiempos de espera, al implementar tótems electrónicos para el acceso a servicios en línea.</li></ul> | \$ 502.981,57                                                                                                                                                     | 01/09/2019      | 17/12/2021           |                                                                         | "NO APLICA", en virtud de que el ISSFA no mantiene proyectos de inversión        |
| PROGRAMA/Proyecto                                                    | Diseñar y desarrollar plan de continuidad del negocio para su implementación en el ISSFA Matriz | Asegurar la calidad en los procesos internos de la Institución.                                                                                                                                             | <p>Dar cumplimiento de la normativa relacionada de los entes de control.</p> <p>Dar cumplimiento a las observaciones de la Superintendencia de Bancos.</p> <p>Colaborar para el cumplimiento de las responsabilidades del Consejo Directivo y Comité de Riesgos, determinadas por la Superintendencia de Bancos en relación a la administración integral de riesgos.</p> <p>Identificar procesos críticos y respuestas de emergencia, ante incidentes y la gestión a efectuarse tras una perturbación o evento señalándolos en el Plan de Continuidad del Negocio.</p> <p>Identificar las estrategias institucionales para la implementación del Plan de Continuidad del Negocio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | \$ 60.256,00                                                                                                                                                      | 12/07/2021      | 30/04/2022           |                                                                         | "NO APLICA", en virtud de que el ISSFA no mantiene proyectos de inversión        |
| PROGRAMA/Proyecto                                                    | Renovación del parque informático del ISSFA                                                     | Fortalecer la plataforma de TIC'S para la entrega de servicios informáticos institucionales seguros y oportunos, haciendo énfasis en la modernización tecnológica en la entrega de prestaciones y servicios | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reducir el tiempo de generación de información y documentación por parte del personal del Instituto, mejorando el desempeño de sus labores.</li><li>• Reducir el tiempo de soporte técnico de personal de la UTIC en un 30%.</li><li>• Mantener archivos históricos y respaldo de información; durabilidad y vida útil de los equipos informáticos durante 3 años.</li><li>• Contratar el mantenimiento preventivo anual de 112 equipos informáticos durante 3 años.</li><li>• Cambiar 112 equipos de tecnología antigua por equipos modernos en 8 meses (noviembre/2021-abril/2022).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | \$ 142.561,44                                                                                                                                                     | 30/05/2021      | 30/09/2022           |                                                                         | "NO APLICA", en virtud de que el ISSFA no mantiene proyectos de inversión        |
| TOTAL PLANES Y PROGRAMAS EN EJECUCIÓN                                |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 705.799,01                                                                                                                                                        |                 |                      |                                                                         |                                                                                  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                               |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 14/04/2022                                                                                                                                                        |                 |                      |                                                                         |                                                                                  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                     |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | MENSUAL                                                                                                                                                           |                 |                      |                                                                         |                                                                                  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL k):                     |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | UNIDAD DE PLANIFICACIÓN                                                                                                                                           |                 |                      |                                                                         |                                                                                  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL k): |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | TCRN. CÉSAR ALTAMIRANO                                                                                                                                            |                 |                      |                                                                         |                                                                                  |

|                                                                                   |                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:caltamirano@issfa.mil.ec">caltamirano@issfa.mil.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (02) 3966-000 ext.: 1411                                               |