

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable		
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO						
1	Consejo Directivo	Establecer las políticas de Seguridad social de las Fuerzas Armadas e Institucional.	No aplica	No aplica		
2	Dirección General	Poner en ejecución las políticas emitidas por el nivel de Dirección Superior, para cumplir con los grandes objetivos institucionales	No aplica	No aplica		
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO						
3	Dirección de Seguros Previsionales	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de las prestaciones económicas	Porcentaje de entrega del Seguro de Cesantía	100%		
			Porcentaje de entrega del seguro de vida	100%		
			Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales	100%		
			Porcentaje de entrega del seguro del RIM (retiro inicial)	100%		
			Porcentaje de entrega de subsidio por gastos funerales	100%		
		Porcentaje de entrega del seguro del RIM (montepío inicial pasivo)	100%			
		Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas	Tiempo promedio de entrega del seguro de cesantía (en días)	14 días		
		Tiempo promedio de entrega de la indemnización global	11 días			
		Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguros Previsionales con procedimientos actualizados	87,5%			
4	Dirección del Seguro de Salud	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección MEDIANTE el pago oportuno de coberturas de salud	Porcentaje de visitas de control técnico médico a Unidades de Salud	100%		
			Porcentaje de entrega de códigos de validación para derivaciones	97,31%		
		Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección MEDIANTE la entrega oportuna de prestaciones complementarias	Porcentaje de medicamentos entregados	94,5%		
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis auditivas	89%		
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas (concentradores de oxígeno)	100%		
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas (sillas de ruedas y cojines antiescaras)	95%		
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis	90%		
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: prótesis	90%		
			Porcentaje de solicitudes de compra de medicamentos ingresadas a Contratación Pública	100%		
		Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE su análisis y revisión continua	Porcentaje de actualización de los procedimientos de la Dirección del Seguro de Salud	100%		
		Reducir el gasto de las prestaciones de salud de enfermedades prevalentes MEDIANTE la implementación de programas de prevención, fomento de la salud y de riesgos laborales	Porcentaje de asegurados beneficiados de los programas de prevención, fomento de la salud y de riesgos laborales	100%		
		5	Dirección de Bienestar Social	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección de Bienestar Social MEDIANTE la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.	Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos	63 días
					Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para salud (órtesis/prótesis, concentradores de oxígeno)	5 días
Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA	10 días					
Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para dependencia de padres	28 días					
Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para verificación de la situación de pensionistas	21 días					
Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive	3 días					
Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE su análisis y revisión continua	Porcentaje de procesos de la Dirección de Bienestar Social con procedimientos actualizados				100%	
Mejorar la calidad de vida de los asegurados MEDIANTE el fortalecimiento, implementación de programas de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social	Número de convenios suscritos para el otorgamiento de beneficios			35		
	Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con La Favorita			72%		
	Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con cadena farmacéutica			62%		
	Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores de Quito y Guayaquil			70%		
	Porcentaje de cobertura de actividades para las personas con discapacidad			100%		
	Porcentaje de cobertura de cursos para militares activos, pasivos y montepíos			100%		
	Nivel de satisfacción de los afiliados que recibieron órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno, ayudas técnicas			80%		
	Porcentaje de ahorro del afiliado en convenios			4,69%		
6	Dirección de Inversiones	Mantener actualizados los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE el análisis y revisión continua.	Porcentaje de actualización de los procedimientos de Crédito	83,33%		
			Porcentaje de actualización de los procedimientos de Gestión Inmobiliaria	100%		
			Porcentaje de actualización de los procedimientos de Renta Variable	100%		
		Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en las líneas de inversión de crédito, gestión inmobiliaria, renta fija, y renta variable, para mejorar la rentabilidad del portafolio MEDIANTE la generación de nuevos productos, convenios con entidades financieras (crédito), desarrollo de proyectos inmobiliarios (gestión inmobiliaria), implementación de sistemas de monitoreo de mercados financieros y empresas (renta fija y renta variable)	Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de crédito	9,13%		
			Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta fija	6,75%		
			Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria	10,87%		
			Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta variable	5,91%		
7	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Incrementar la calidad en los procesos internos de la Institución MEDIANTE la evaluación de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención	Tiempo promedio de respuesta del reclamo ingresado	5 días		
			Porcentaje de reclamos resueltos o contestados	100%		
			Tiempo promedio de atención por asegurado para información de las prestaciones y servicios	9.1 días		
			Tiempo promedio de atención por afiliado, para información de Crédito Hipotecario	11.42 días		
			Tiempo promedio de atención por afiliado con condiciones prioritarias	13.38 días		
			Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado en ventanilla	99,59%		
			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre información general de las prestaciones y servicios	14.56 días		
			Tiempo promedio de espera por asegurado con condiciones prioritarias	7 días		
		Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido recepción de créditos hipotecarios (turno E)	10.02 días			
		Mejorar la atención al asegurado en canales y mecanismos institucionales MEDIANTE la entrega eficiente, eficaz y rápida de información de las prestaciones y servicios a través de ventanillas, servicios en línea y contact center.	Porcentaje de servicios en línea disponibles	100%		
			Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400	20%		
			Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1700000400	80%		
Porcentaje de calidad de la atención de la línea 1700	92%					

			Porcentaje de procesos de la Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente con procedimientos actualizados	100%
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
8	Regional Litoral	(BIENESTAR SOCIAL) Incrementar la eficiencia en la gestión de la Jefatura de Bienestar Social Regional MEDIANTE la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.	Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a créditos, fondos de reserva y devoluciones FONIFA	3,6 días
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a Actualización datos padres	2,53 días
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a órtesis, prótesis y concentradores de oxígeno	1,75 días
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a determinar derechos (convivencia, hijos, etc)	5,97 días
			Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para verificación de la situación de pensionistas	5 días
			Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive	1,3 días
			(BIENESTAR SOCIAL) Mejorar la calidad de vida de los asegurados MEDIANTE el fortalecimiento, implementación de programas de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social	Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores en la Regional (6 provincias)
		(GESTIÓN INMOBILIARIA) Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en las líneas de inversión de crédito, gestión inmobiliaria, renta fija, y renta variable, para mejorar la rentabilidad del portafolio MEDIANTE la generación de nuevos productos, convenios con entidades financieras (crédito), desarrollo de proyectos inmobiliarios (gestión inmobiliaria), implementación de sistemas de monitoreo de mercados financieros y empresas (renta fija y renta variable)	Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria en la Regional Litoral	10,87%
		(SEGURO DE SALUD) Incrementar la eficiencia en la gestión de la Jefatura del Seguro de Salud Regional MEDIANTE el pago oportuno de coberturas de salud	Porcentaje de visitas de control técnico médico a Unidades de Salud en la Regional Litoral	100%
			Porcentaje de entrega de códigos de validación para derivaciones en la Regional Litoral	93%
		(ASESORÍA JURÍDICA) Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE la utilización de sistemas informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para emitir informes, criterios e instrumentos jurídicos	Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos (contratos)	1,7 días
			Tiempo promedio de revisión de matrices de Créditos Hipotecarios	3,1 días
		(COMUNICACIÓN SOCIAL) Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA MEDIANTE la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales.	Tiempo de respuesta en la emisión de respuestas motivadas	1,32 días
			Tiempo de elaboración de productos comunicacionales en el ISSFA Regional Litoral	4 días
		(TALENTO HUMANO) Incrementar la efectividad en la gestión del Talento Humano MEDIANTE una administración adecuada y oportuna de los subsistemas de gerencia de Recursos Humanos.	Porcentaje de satisfacción de los públicos objetivos en los eventos programados por el instituto	90%
			Tiempo promedio del proceso de contratación	12,3 días
		(SERVICIO AL CLIENTE) Incrementar la calidad en los procesos internos de la Institución MEDIANTE la evaluación de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención	Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Regional Litoral	97,45%
			Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación de la Regional Litoral	100%
		(COMPRAS PÚBLICAS) Disminuir el Tiempo de ejecución de procesos de Contratación Pública MEDIANTE la optimización de los procesos internos en el departamento	Tiempo promedio de atención en minutos por asegurado para información de las prestaciones y servicios	0 días
			Tiempo promedio de atención por afiliado en minutos, para Trámites de Crédito Hipotecario	0 días
(FINANCIERO) Incrementar la eficiencia y eficacia del departamento Financiero de la Regional Litoral MEDIANTE el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA.	Porcentaje de procesos ejecutados	100%		
	Tiempo ejecución procesos de contratación pública por Subasta Inversa	21 días		
(LOGÍSTICA - ADM. REGIONAL) Incrementar la eficiencia de la gestión Logística MEDIANTE la ejecución de los planes establecidos (Abastecimiento, mantenimiento, transporte y servicios generales) y la administración adecuada y oportuna de los sub sistemas Logísticos.	Tiempo ejecución procesos de contratación pública por Régimen Especial	9 días		
	Porcentaje ejecución del presupuesto de egresos de la Regional Litoral	95,84%		
	Tiempo promedio en el pago de prestaciones de salud en la Regional Litoral	3,83 días		
(UTIC) Incrementar productos, servicios tecnológicos y de seguridad informática MEDIANTE la implementación de planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a fin de garantizar la integridad y confiabilidad del software y hardware	Porcentaje de ejecución del plan de abastecimiento de bienes y servicios	100%		
	Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de instalaciones	100%		
	Porcentaje de ejecución del plan de servicio de transporte	100%		
(PLANIFICACIÓN) Incrementar la eficiencia operacional MEDIANTE la actualización y mejoramiento continuo	Porcentaje de ejecución del plan de servicios generales	100%		
	Porcentaje de ejecución de adquisición y mantenimiento de la UTIC Regional	100%		
			Porcentaje de auditorías de Calidad ISO 9001-2015 ejecutadas en la Regional Litoral	100%
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
9	Coordinación General Administrativa Financiera	Apoyar a la Dirección General en la supervisión del cumplimiento de la gestión administrativa, financiera, documental y tecnológica de Instituto	No aplica	n/a
10	Unidad de Administración del Talento Humano	Mantener actualizado los procedimientos de la Unidad de Administración de Talento Humano de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la Unidad de Administración de Talento Humano con procedimientos actualizados	100%
		Incrementar la efectividad en la gestión del Talento Humano mediante una administración adecuada y oportuna de los subsistemas de gerencia de Recursos Humanos	Tiempo promedio para el proceso de contratación	12 días
			Porcentaje del personal con nombramiento	73,31%
			Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución	0%
			Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar de Personal	100%
			Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas agregadoras de valor	70%
		Evaluar el desempeño del personal	Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas de asesoría y apoyo	30%
			Calificación promedio obtenida en la evaluación de desempeño (anual)	96%
			Porcentaje de ejecución de evaluación de desempeño (anual)	100%
			Porcentaje de ejecución del Plan de incentivos no económicos y de retención de personal	69,23%
Porcentaje de ejecución del Plan para mejorar el clima laboral y cultura organizacional	100%			
11	Contratación Pública	Reducir el tiempo de entrega de procesos de contratación adjudicados, MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal.	Porcentaje de procesos de contratación pública adjudicados	97,32%
			Tiempo ejecución procesos de contratación pública realizados por Subasta Inversa	36,84%
			Tiempo ejecución procesos de contratación pública realizados por Régimen Especial	19 días
			Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por infima cuantía	15 días
			Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por catálogo electrónico	2 días
			Tiempo que toma ejecutar la reforma del PAC	3,5 días
12	Unidad de Logística	Incrementar la eficiencia de la gestión Logística mediante la ejecución de los planes establecidos (Abastecimiento, mantenimiento, transporte y servicios generales) y la administración adecuada y oportuna de los sub sistemas	Porcentaje de ejecución del plan de abastecimiento de bienes y servicios	100%
			Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de instalaciones	100%

		generación y la administración adecuada y oportuna de los sus sistemas Logísticos	Porcentaje de ejecución del plan de servicio de transporte	100%
			Porcentaje de ejecución del plan de activos fijos	100%
13	UTIC	Incrementar productos, servicios tecnológicos y de seguridad informática MEDIANTE la implementación de planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a fin de garantizar la integridad y confiabilidad del software y hardware.	Porcentaje de acciones ante los incidentes de seguridad presentados	100%
			Porcentaje de requerimientos solucionados para accesos	100%
			Porcentaje de cumplimiento del desarrollo de nuevas aplicaciones	100%
			Porcentaje de actualización de manuales técnicos y manuales de usuario	90%
			Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de nuevos desarrollos	95%
			Porcentaje de atenciones de mantenimiento de aplicaciones.	95%
14	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia y eficacia de la Dirección Financiera MEDIANTE el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA y el mantenimiento adecuado del patrimonio de los fondos administrados.	Porcentaje de ejecución del presupuesto de ingresos	91,63%
			Porcentaje de variación de patrimonio del RIM	0,78%
			Porcentaje de cumplimiento de flujo de caja de la Administradora	99,43%
			Porcentaje de variación de patrimonio CESANTÍA	0,91%
			Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Salud	1,03%
			Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Mortuoria	1,6%
			Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Vida y Accidentes Profesionales	0,92%
			Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Vivienda	0,78%
			Porcentaje de variación de patrimonio Fondo de Reserva	0,69%
			Porcentaje de variación de patrimonio Administradora	1,27%
			Porcentaje de variación de patrimonio Ahorro FONIFA	0,94%
			Tiempo promedio en el pago de prestaciones (Seguros Previsionales)	2,2 días
			Tiempo promedio en el pago de prestaciones de salud	3,38 días
			Tiempo promedio en el pago de servicios (créditos)	1,74 días
			Porcentaje de recuperación de la cartera vencida de años anteriores del Estado	92%
			Porcentaje de recuperación de la cartera anual del Estado	99,91%
			Porcentaje de recuperación de los dividendos vencidos de los créditos quirografarios	26,15%
			Porcentaje de recuperación de los dividendos vencidos de los créditos hipotecarios	15,78%
			Porcentaje de recuperación de la cartera interna de las áreas	14,51%
			Porcentaje de ejecución del presupuesto de egresos	91,63%
15	Secretaría General	Mantener actualizados los procedimientos de la Secretaría General, de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE el análisis y revisión continua.	Porcentaje de procesos de Secretaría General con procedimientos actualizados	100%
16	Unidad de Planificación	Incrementar los resultados de la gestión institucional MEDIANTE el seguimiento y evaluación continua de los resultados de los indicadores de gestión	Tiempo para emitir informe y resolución de modificaciones presupuestarias	4 días
		Incrementar la eficiencia operacional MEDIANTE la actualización y mejoramiento continuo	Tiempo entrega informes de evaluación de POA	10 días
			Tiempo entrega informes de evaluación de proyectos	4 días
			Porcentaje de procesos actualizados	80%
			Número de procedimientos aprobados	39
17	Dirección de Asesoría Jurídica	Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica mediante la utilización de sistemas informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para emitir informes, criterios e instrumentos jurídicos	Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos	15 días
		Incrementar la eficiencia y resultados en las gestión de procuración judicial mediante la incorporación de un proceso de capacitación y especialización de materias jurídicas	Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos	15 días
			Tiempo de respuesta en la emisión de oficios	15 días
		Mantener la eficiencia de la gestión coactiva mediante la ejecución y seguimiento de los procesos	Porcentaje de gestión de los juicios procesales	91%
		Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente	Número de procesos coactivos gestionados	EN PROCESO DE CONSTRUCCION
			Número de expedientes revisados para determinar la procedencia o no de ejecutar el procedimiento coactivo	20
			Número de procedimientos coactivos iniciados	20
			Porcentaje de actualización de procedimientos de Asesoría Jurídica	EN PROCESO DE CONSTRUCCION
18	Unidad de Comunicación Social	Mantener actualizados los procedimientos de la Unidad de Comunicación Social de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE el análisis y revisión continua.	Porcentaje de procesos de la Unidad de Comunicación Social con procedimientos actualizados	100%
		Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA MEDIANTE la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales	Porcentaje de militares en servicio activo que reciben los seminarios/cursos virtuales	100%
			Porcentaje de asegurados que siguen las redes sociales institucionales	100%
			Porcentaje de alcance de difusión de microtelenoticias	99,49%
			Porcentaje de alcance de difusión de videos tutoriales	93,99%
			Porcentaje de alcance de los contenidos digitales	92,81%
19	Dirección de Riesgos	Fortalecer la Gestión Integral de Riesgos MEDIANTE la identificación, medición, seguimiento y control de riesgos, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su administración	Número de informes de seguimiento y control de eventos de riesgo de crédito	1
			Número de informes de seguimiento y control de eventos de Riesgo de Mercado y Liquidez	2
			Número de matrices de riesgo operativo	6
			Tiempo en la elaboración del informe de riesgos para inversiones financieras	1 días
		Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE su análisis y revisión continua	Porcentaje de procesos de la Dirección de Riesgos con procedimientos actualizados	100%
20	Dirección de Asesoría Actuarial	Mantener actualizados los estudios de valuación actuarial de los seguros administrados por el ISSFA, según la periodicidad legal.	Porcentaje de ejecución de la actualización de las valuaciones actuariales	100%
21	Prosecretaría	Incrementar la eficiencia institucional MEDIANTE la asesoría y apoyo al Nivel Directivo del ISSFA para cumplimiento de sus funciones	Porcentaje de cumplimiento de informes o disposiciones solicitados por Organismos de Control	94,5%
			Tiempo promedio de cumplimiento de las recomendaciones dispuestas por los Organismos de Control del año en curso.	90 días
			Número de sesiones de Consejo Directivo	11
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)			reporte gpr.pdf	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			30/11/2020	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):			UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			ING. MA. BELÉN ÑACATO I. MBA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			mnacato@issfa.mil.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 3966-000 ext.: 1411	