

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
1	Consejo Directivo	Establecer las políticas de Seguridad social de las Fuerzas Armadas e Institucional.	No aplica	No aplica
2	Dirección General	Poner en ejecución las políticas emitidas por el nivel de Dirección Superior, para cumplir con los grandes objetivos institucionales	No aplica	No aplica
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
3	Dirección de Seguros Previsionales	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de Prestaciones MEDIANTE la optimización de los recursos de cada seguro, mejora de los tiempos de entrega y mejora continua de procesos	Cobertura del Seguro de Cesantía	54%
			Cobertura del Seguro de Retiro Invalidez y Muerte (RIM)	40,999
			Cobertura del Seguro de Mortuoria	65%
			Cobertura del Seguro de Vida	4%
			Cobertura del Seguro de Accidentes Profesionales	4%
			Cobertura de Indemnizaciones Globales	12%
		Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de Afiliación MEDIANTE la implementación de sistemas consolidados de información y la mejora continua de procesos.	Porcentaje de trámites de cesantía procesados	90%
4	Dirección del Seguro de Salud		Porcentaje de prestadores calificados	–
	Incrementar el control a la calidad de las prestaciones médicas MEDIANTE mediciones de satisfacción, planes de recalificación de unidades de salud y auditorías médicas "in situ".	Porcentaje de auditorías médicas "in situ" realizadas para verificación del servicio prestado	–	
		Porcentaje de Ejecución Ingresos	6,975,592.42	
		Porcentaje de Ejecución Egresos del Seguro de Salud	4,118,749.08	
	Incrementar la eficiencia en el trámite de pago a proveedores y reposición de gastos MEDIANTE evaluación de alternativas de outsourcing de facturación, mejoramiento continuo de procesos, mejoramiento de sistemas informáticos, racionalamiento de las cargas de trabajo y capacitación al personal.	Tiempo promedio en reposición de gastos médicos.	45 días	
		Tiempo promedio de liquidación y pago de servicios hospitalarios	45 días	
		Tiempo promedio en la entrega de los servicios no hospitalarios (concentradores de oxígeno)	–	
	Reducir el tiempo del ciclo de entrega de los servicios no hospitalarios MEDIANTE el mejoramiento de los procesos de contratación, de post-adquisición y capacitación de los responsables de los mismos	Tiempo promedio en la entrega de los servicios no hospitalarios (prótesis auditivas)	–	
		Tiempo promedio en la entrega de los servicios no hospitalarios (ortesis y prótesis)	–	
		Porcentaje de productos sin ruptura de stock	–	
5	Dirección de Bienestar Social	Incrementar la eficiencia en la entrega y reposición de gastos de medicamentos para pacientes crónicos MEDIANTE mejoramiento continuo de procesos de adquisición, almacenamiento y distribución, redistribución de cargas de trabajo y establecimiento de convenios	Porcentaje de Reposición de Gastos por Medicina de Crónicos	8%
			Porcentaje de atención de medicina de crónicos	99%
			Índice de participación en el Programa del Adulto Mayor PAMI Quito	–
			Índice de participación en Programa del Adulto Mayor PAMI en provincias administradas por el ISSFA Matriz	8%
			Índice de participación de pensionistas en capacitación en Quito y capitales de provincias	17.20%
			Índice de generación de informes sociales en ciudades administradas por el ISSFA Matriz	85%
		Incrementar la cobertura de los servicios sociales MEDIANTE la participación de los afiliados y dependientes, especialmente del Grupo de Atención Prioritaria, en los programas, proyectos y actividades	Índice de participación en el Programa de Atención a Personas con Discapacidad PADIS	60%
			Índice de participación en actividades deportivas en la ciudad de Quito y en las provincias administradas por el ISSFA	55%
			Porcentaje de utilización Convenios Funerarias ISSFA en Provincias	–
		Incrementar la cobertura de los servicios funerarios MEDIANTE la medición de satisfacción y difusión de servicios	Porcentaje de utilización de servicios en funerarias de convenios y en la funeraria del ISSFA en Pichincha	0
			Índice de porcentaje de utilización de servicios en la Funeraria de Quito	46%
			Porcentaje de informes sociales elaborados y entregados que permitan la toma de decisiones oportuna para la concesión o negación de derechos	–
		Incrementar la eficiencia en la gestión de Investigación Social MEDIANTE la elaboración de Informes Sociales que permita la toma de decisión para la concesión o cancelación de derechos, y la Asistencia Social domiciliaria	Porcentaje de visitas domiciliarias otorgadas como asistencia social domiciliaria	–
			Tiempo promedio en días de elaboración de Informes de Investigación Social requeridos por la Dirección de Seguros Previsionales y otras áreas del Instituto	37 días
			Tasa de rendimiento promedio ponderado de las inversiones financieras en renta fija	4%

		monitoreo de mercados financieros, mejoramiento continuo de los procesos y capacitación del personal	Numero de análisis (informe) de alternativas de inversión en renta fija	–
		Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Préstamos Hipotecarios	16,408,375	
		Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Quirografarios	26,185,672	
		Tasa de rendimiento promedio ponderado del portafolio de Préstamos Quirografarios	9.57%	
		Tasa de rendimiento promedio ponderado del portafolio de Préstamos Hipotecarios	8.44%	
		Devolución aporte Fonifa	1,844,255	
		Rentabilidad de los activos inmobiliarios destinados para arriendo	9.30%	
		Número de bienes inmuebles depurados	1	
		Porcentaje de recuperación de inversiones para el desarrollo de proyectos inmobiliarios	0	
		Rentabilidad por venta de activos inmobiliarios	–	
		Rentabilidad por plusvalía de los activos inmobiliarios administrados	–	
		Rentabilidad (ROI) del Portafolio de Renta Variable	–	
		Rentabilidad (ROE) Portafolio de Renta Variable	–	
6	Dirección de Inversiones	Incrementar la eficiencia en la administración y concesión de créditos MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, generación de nuevos productos, convenios con entidades financieras, mejoramiento continuo de los procesos y capacitación del personal.	Porcentaje promedio de evaluaciones excelentes y muy buenas realizadas en ventanillas de atención al cliente	98%
		Incrementar el nivel de rentabilidad real de las inversiones inmobiliarias en base a la tasa técnica actuarial que rige al Sistema de Seguridad Social Militar, MEDIANTE la optimización de la gestión de bienes inmuebles y el desarrollo de proyectos inmobiliarios	Porcentaje de contestación de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1-700-000-400	95%
		Incrementar el nivel de control del patrimonio empresarial del ISSFA MEDIANTE definición y seguimiento de políticas, esquemas de asignación de recursos y sistemas de monitoreo	Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado para información de las prestaciones y servicios	30 min
			Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos, para información de Credito Hipotecario	22 min
			Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos para información de trámites especiales	10 min
			Tiempo promedio de espera en minutos por afiliado en ventanillas de servicio al cliente ISSFA Matriz	8.5333 min
			Porcentaje de llamadas salientes efectivas realizadas a través de la línea 1700-000-400	88%
			Porcentaje de calificación bueno y muy bueno realizado por el afiliado a la línea 1700-000-400	80%
			Porcentaje de quejas y reclamos gestionadas por Servicio al Cliente ISSFA-MATRIZ	78%
			Solicitudes de requerimientos de Agencias atendidas	100%
			Porcentaje de Trámites devueltos	2%
<b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>				
7	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Incrementar la eficiencia y eficacia en la atención al afiliado MEDIANTE el mejoramiento continuo de los procesos de la atención personalizada y telefónica con capacitación al personal de Servicio al Cliente de ISSFA-Matriz	SP Porcentaje de trámites de Seguro de Mortuoria procesados	–
		Incrementar la satisfacción del afiliado MEDIANTE el mejoramiento de las Agencias para el otorgamiento de las prestaciones y servicios de los afiliados en provincias	SS Porcentaje de Ejecución Egresos del Seguro de Salud	1,490,750.92
			SS Tiempo promedio de liquidación y pago de servicios hospitalarios	–
			BS Índice de Participación en Programas de CAPACITACION del Adulto Mayor en Guayaquil	9%
			BS Porcentaje de utilización Convenios Funerarias ISSFA en Guayaquil	–
			BS Porcentaje de reprocesos en los informes de investigación social	–
			CRE Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Préstamos Hipotecarios	2,132,457.09
			CRE Ejecución Presupuestaria de Inversiones Privativas - Quirografarios	3,333,333.33
			SC Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos de la atención realizada en Prestaciones y Servicios	60 min
			SC Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos de la atención realizada del Sector Especial	15 min
			SC Tiempo promedio de espera por afiliado en minutos de la atención realizada del Sector de Crédito Hipotecario	42 min
			SP Porcentaje de trámites de Acrecimientos	–
			SC Porcentaje promedio de evaluaciones excelentes y muy buenas realizadas en ventanillas de atención al cliente.	99%
8	Regional Litoral	Incrementar la eficiencia en la gestión de los procesos agregadores de valor desconcentrados en la Regional Litoral MEDIANTE la implementación del modelo de gestión de prestaciones y servicios del ISSFA acorde a las competencias específicas de una regional.		

			BS Indice de participación en el programa del Adulto Mayor(PAMI) regional litoral	–
			TH Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución	–
			LOG Porcentaje de cumplimiento Plan de ejecución de transporte	–
			LOG Porcentaje de actualización de Inventario de Activos Fijos	–
			FIN Porcentaje de ejecución del gasto administrativo	83.30%
			CS Porcentaje de cobertura de campañas de difusión masiva de servicios y prestaciones por Comunicación social	59%
			LOG. Porcentaje de cumplimiento del PAC	–
			LOG Porcentaje de constataciones físicas de Activos Fijos	–
			JUR Porcentaje de juicios gestionados de los procesos coactivos	16%
			TH Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación	83.30%
<b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>				
9	Coordinación General Administrativa Financiera	Apoyar a la Dirección General en la supervisión del cumplimiento de la gestión administrativa, financiera, documental y tecnológica de Instituto	No aplica	No aplica
10	Unidad de Administración del 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 Evaluación del Clima Organizacional Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución Porcentaje de desvinculación Porcentaje de personal vinculado Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar de Personal Porcentaje de personal contratado con capacidades diferentes Tiempo promedio de selección para contratación de personal Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas agredadoras de valor Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas de asesoría y apoyo	– – 0% 70% 8% – 23 días 10% – –
11	Departamento de Logística	Incrementar la eficiencia de la Gestión Logística MEDIANTE un sistema adecuado de adquisiciones, capacitación del personal y manejo de manuales actualizados.	Porcentaje de Procesos Adjudicados Porcentaje de Activos Fijos Productivos Porcentaje de constatación de los activos fijos Porcentaje de operatividad de vehículos Porcentaje de Activos Fijos No Productivos Porcentaje de reducción de uso de Infimas Cuantías	95% – – 95% – 56%
12	UTIC	Incrementar la seguridad de informática MEDIANTE la implementación de estándares y mejores prácticas internacionales a fin de apoyar al sistema de gestión de seguridad de información (SGSI) Incrementar productos y servicios tecnológicos MEDIANTE la ejecución y gerencia de proyectos de innovación Incrementar la disponibilidad y calidad de información para la toma de decisiones MEDIANTE la implementación de herramientas de BI Incrementar gobierno de TI MEDIANTE la implementación de estándares internacionales y mejores prácticas	Controles de Seguridad Implementados SLA de Disponibilidad Proyectos de innovación Areas implementadas con BI Proceso definido con COBIT 5	– 0 – 0 1
13	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión financiera MEDIANTE planes de capacitación, mejoramiento de procesos, desarrollo de sistemas, difusión de información financiera a nivel directivo y Organismos de Control	Porcentaje de cumplimiento de flujo de caja Porcentaje de ejecución del gasto de prestaciones Porcentaje de recuperación de cartera Porcentaje de ejecución del gasto administrativo Porcentaje de ejecución del total de ingresos presupuestarios Porcentaje de recuperación de cartera del Estado Porcentaje de ejecución de las conciliaciones de saldos con los Centros de Gestión responsables de los Fondos y Seguros	102% 73.4% 42.07% 58.59% 97% 33% –
14	Secretaría General	Incrementar la eficiencia de la Secretaría General MEDIANTE la normalización y gestión documental, administración de archivos, seguimiento y control de las recomendaciones emitidas por los Organismos de Control	Porcentaje de Procedimientos levantados y aprobados Porcentaje de Informes emitidos por el responsable de seguimiento y control del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por los Organismos de Control	– –

RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LOS ORGANISMOS DE CONTROL.				
15	Unidad de Planificación	Incrementar la efectividad del sistema de planificación del ISSFA MEDIANTE el empoderamiento de cada área, a través de capacitación, implementación del sistema GPR, y evaluaciones permanentes.	Número de cursos, seminarios u otros	–
			Porcentaje de documentos normalizados.	–
			Porcentaje de cumplimiento del POA en Actividades	–
			Porcentaje de cumplimiento POA en presupuesto	–
			Porcentaje de Evaluaciones al POA	–
			Porcentaje de modificaciones al POA	4%
16	Dirección de Asesoría Jurídica	Incrementar la eficiencia y resultados en las gestión de procuración judicial MEDIANTE la incorporación de un proceso de capacitación y especialización de materias jurídicas	Porcentaje de procesos judiciales ganados	5%
		Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE incorporación de mecanismos informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para otorgar informes jurídicos oportunos	Porcentaje de Criterios Jurídicos emitidos	95%
		Incrementar el control de los procedimientos de ejecución coactiva a nivel nacional MEDIANTE el seguimiento de los mismos con la utilización de un sistema informático	Procedimientos de jurisdicción coactiva	2
17	Unidad de Comunicación Social	Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA MEDIANTE la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales.	Porcentaje de actividades comunicacionales por medios impresos ejecutadas	–
			Número de mensajes comunicacionales publicados en medios alternativos	342
			Porcentaje de afiliados que se registran mensualmente en las redes sociales	30.3%
18	Dirección de Riesgos	Incrementar la gestión integral de riesgos institucionales MEDIANTE la reestructuración de la Dirección de Riesgos, implementación de metodologías de identificación, medición, seguimiento y control de riesgos; levantamiento de procesos y elaboración de manuales con las políticas respectivas; para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su administración.	Porcentaje de vacantes llenadas	–
			Número de metodologías implementadas y/o actualizadas para la gestión integral de riesgos	–
			Porcentaje de Procesos levantados	–
			Porcentaje de Manuales elaborados	–
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				
<a href="#">Reporte del GPR</a>				
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		31/10/15		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):		UNIDAD DE PLANIFICACIÓN		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):		MARÍA BELÉN ÑACATO INCHIGLEMA		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		<a href="mailto:mnacato@issfa.mil.ec">mnacato@issfa.mil.ec</a>		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(02) 3966-000 ext.: 1411		