



ISSFA

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL
DE LAS FUERZAS ARMADAS

Gestión Institucional

2016

*"Tú proteges en vida al hermano
que a tu amparo encomienda su suerte,
y estarás más allá de su muerte;
noche y día, cuidando su hogar"*

Manuel Zavala Ruiz
(Autor de la letra del Himno del ISSFA)

Informe de Gestión 2016



DIRECCIÓN GENERAL

TCRN. EM. Roberto X. Jiménez V.

DIRECTOR GENERAL DEL ISSFA

COORDINACIÓN GENERAL

Unidad de Comunicación Social

COLABORACIÓN

Direcciones y Jefaturas de la
Matriz Quito, Regional Litoral y
Agencias

FOTOGRAFÍA

Archivo Unidad de Comunicación
Social

EDICIÓN, DISEÑO E IMPRESIÓN

Mira Publicidad

TIRAJE

200

Prohibida la reproducción parcial
o total de los contenidos de este
informe sin previa cita del ISSFA

Quito, DM. 28 de febrero de 2017



ISSFA

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL
DE LAS FUERZAS ARMADAS

Carta del Director General

PRÓLOGO

Parámetros y Alcance del Informe

I. NUESTRA INSTITUCIÓN

A. HISTORIA

B. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

1. Perfil de la Institución:
Misión/ Visión/Filosofía/Valores institucionales/Principios
2. Marco legal
3. Políticas del ISSFA
4. Organización Interna
5. Comité de Gestión de Calidad
6. Transparencia institucional

II. GESTIÓN INSTITUCIONAL:

A. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR:

- Gestión de Seguros Previsionales.
- Gestión del Seguro de Salud.
- Gestión de Inversiones.
- Gestión de Bienestar Social.
- Gestión de Servicio al Cliente.

B. PROCESOS HABILITANTES:

1. Habilitantes de Asesoría:
 - Gestión de Planificación Estratégica Institucional.
 - Gestión de Asesoría Jurídica.
 - Gestión de Prosecretaría.
 - Gestión Actuarial.
 - Gestión de Comunicación Social.

2. Habilitantes de Apoyo:

- Gestión Financiera.
- Gestión Administración Talento Humano.
- Gestión de Talento Humano.
- Gestión de Tecnología, Informática y Comunicaciones.
- Gestión de Coordinación de Agencias.

3. Procesos Desconcentrados:

- Gestión de Regionales.

III. GESTIÓN DE CONTROL GUBERNAMENTAL

A. Informes realizados por los Organismos de Control durante el 2016.

B. Auditoría interna.



ISSEFA



ISSFA

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL
DE LAS FUERZAS ARMADAS

Carta del Director General

Compartir con nuestros afiliados las reflexiones y aportes del ISSFA ha sido fundamental para asegurar la transparencia, lo que nos permite que tanto nuestros beneficiarios como la sociedad identifiquen los puntos más significativos ejecutados durante la gestión del 2016.

Este documento constituye una huella sobre los hitos que queremos preservar en el tiempo, en el recorrido de una institución que por 24 años ha proyectado su permanencia a través de la búsqueda permanente del fortalecimiento financiero para que las presentes y futuras generaciones de afiliados tengan la tranquilidad de que continuarán recibiendo beneficios con oportunidad bajo una estricta observancia de los principios de universalidad, seguridad, liquidez y rentabilidad bajo la permanente supervisión de los organismos de control, pero principalmente de nuestros afiliados.

La obligación más importante del ISSFA es proporcionar bienestar a sus afiliados a través de la entrega de las mejores y oportunas prestaciones; para el cumplimiento de su tarea el ISSFA cuenta con un calificado equipo de profesionales militares y servidores públicos tanto en la Matriz como en la Regional Litoral así como en sus 24 agencias en todo el país, lo que permite cumplir con su noble misión de proteger a 41.168 militares en servicio activo, 31.600 pensionistas de retiro e invalidez, 8.017 pensionistas de montepío y 136.336 beneficiarios del sistema entre dependientes y derechohabientes.

Con esta premisa vamos a compartir los resultados de nuestra gestión ejecutada durante el 2016, en este camino se reúnen las iniciativas, prioridades y aspiraciones que constituyen nuestra hoja de ruta actual, en ella nos hemos comprometido a afianzar una seguridad social de alto compromiso lo que nos genera retos para que todos podamos construir un futuro mejor.

Roberto X. Jiménez V.
TCRN. EM.

DIRECTOR GENERAL DEL ISSFA



PRÓLOGO

Parámetros y alcance del informe

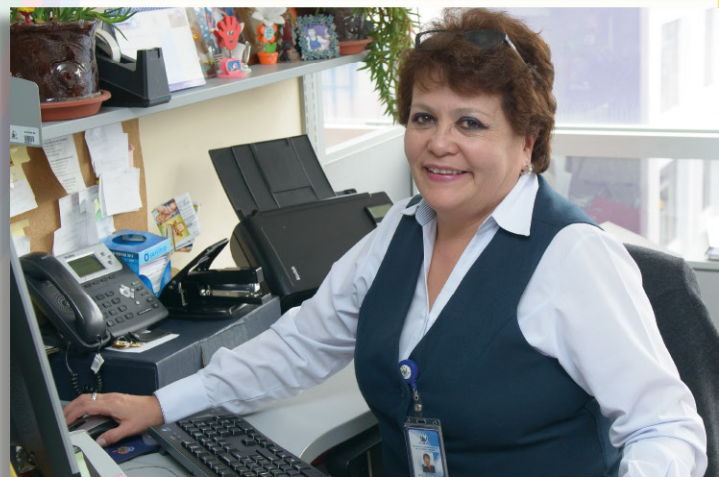
Mediante este material el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas presenta las principales actividades desarrolladas durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2016. Éstas fueron proyectadas en función a los tres ejes centrales del Plan Estratégico Institucional (PEI), en procura de seguir el camino trazado para el logro de los objetivos y satisfacer las necesidades de nuestros beneficiarios, sentando las bases de la planificación institucional presente y futura.

En este documento se presenta un informe sucinto de las actividades realizadas por el ISSFA durante el año 2016 con una versión narrativa y consolidada del sistema de gestión de calidad, servicios de calidad, desempeño económico, relación con el afiliado y control interno.

El objetivo de este informe es que se convierta en una fuente oficial de consulta y una herramienta de comunicación para nuestros afiliados y la opinión pública, el informe de gestión ha sido concebido bajo condiciones que permitan fortalecer las relaciones con nuestros diferentes públicos.

El levantamiento de la información se realizó de manera sistemática en cumplimiento a un instructivo interno, se emplearon formatos establecidos por los organismos encargados de velar por el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

La información de este reporte refleja la indiscutible transparencia del desempeño institucional con hechos y resultados, bajo la filosofía enmarcada en el Plan Estratégico del ISSFA que recoge las líneas de actuación que el Instituto va a impulsar en los próximos años para mejorar el servicio que presta a sus afiliados.



Capítulo 1

NUESTRA INSTITUCIÓN



*"De las Fuerzas Armadas es su orgullo.
Pues los hombres más probos lo formaron
Con esa transparencia que es la estirpe
Y el Blasón de Honor que nos legaron".*

Laura Núñez



A. HISTORIA



1928

Durante la presidencia del Dr. Isidro Ayora se promulgan las Leyes de Retiro y Montepío Militar.

Se promulga la Ley de Pensiones Militares, beneficiando a militares de retiro, invalidez y montepío.

1939

1964

Se crean las cooperativas de cesantía militar de oficiales y de tropa.

Se prepara el proyecto de Ley Para La Seguridad Social de Las Fuerzas Armadas.

1988

1992

Se promulga la ley para la creación del Instituto de Seguridad Social de Las Fuerzas Armadas (ISSFA) con personería jurídica, organismo autónomo y con patrimonio propio.

Inician operaciones con 20 agencias a nivel nacional, entregando pensiones de retiro a más de 25 mil afiliados, así como créditos quirografarios e hipotecarios.

1992

1995

Se creó el Fondo Inmobiliario de Las Fuerzas Armadas, lo que permitió entregar dignas soluciones habitacionales a nuestros afiliados en todo el país.

Se desarrolló una red de prestadores de servicios médicos.

1997

1999

Iniciamos la entrega de medicamentos para enfermedades crónicas y terminales.

2005

Se ejecuta Proyecto Urbanístico Quitumbe y el Programa de Atención al Adulto Mayor.

Se elevó a Regional la Agencia ISSFA Guayas, la que atiende a más de 75 mil afiliados cada año.

2003

Se realizó el primer implante coclear gratuito.

2006

2006

Obtuvimos la certificación a la calidad. (Norma ISO 9001/2000).

Se inaugura el moderno y funcional edificio matriz, construido acorde a las necesidades y exigencias de la familia militar.

2011

2013

Se inauguran las Agencias Norte y Sur de la ciudad de Guayaquil y acorde al avance tecnológico iniciamos la concesión de préstamos quirografarios en Línea.

Se crea la agencia San Jorge en Sangolquí.

2014

2015

Se entregan 20.000 dosis gratuitas a través de la campaña de vacunación contra el Virus del Papiloma Humano.

1. Perfil de la institución: Misión/ Visión/Filosofía/Valores institucionales/Principios

a. Visión

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

b. Misión

Proteger al colectivo militar ecuatoriano, sus dependientes y derechohabientes, a través de la administración técnica y 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.

c. Filosofía

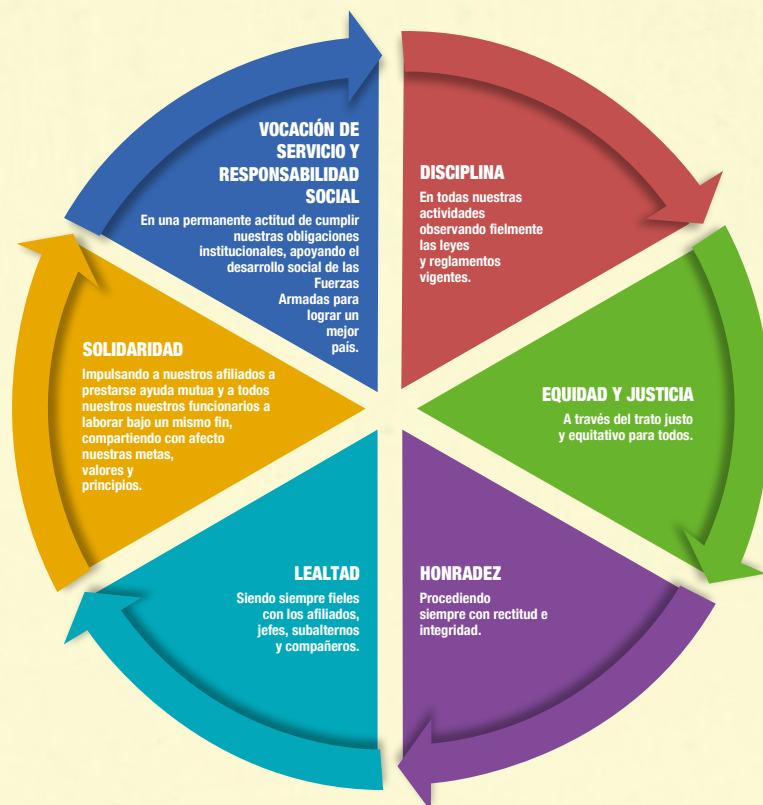
Nos orgullecemos de administrar el régimen Especial de Seguridad Social Militar en el Ecuador. Nuestra Institución está comprometida con una política de calidad en todas sus actividades. Nuestros afiliados son nuestra principal preocupación y estamos dedicados a satisfacer sus necesidades.

La cultura del ISSFA se basa en Valores y Principios institucionales los cuales guían diariamente la entrega de las prestaciones y servicio a la familia militar.

d. Valores Institucionales

Los Valores adoptados en el ISSFA son las creencias fundamentales que nos ayudan a elegir nuestro comportamiento y los principios institucionales son las actitudes consecuentes de nuestros valores, los cuales guían diariamente nuestro accionar y la entrega de las prestaciones y servicios a la familia militar, siendo estos:

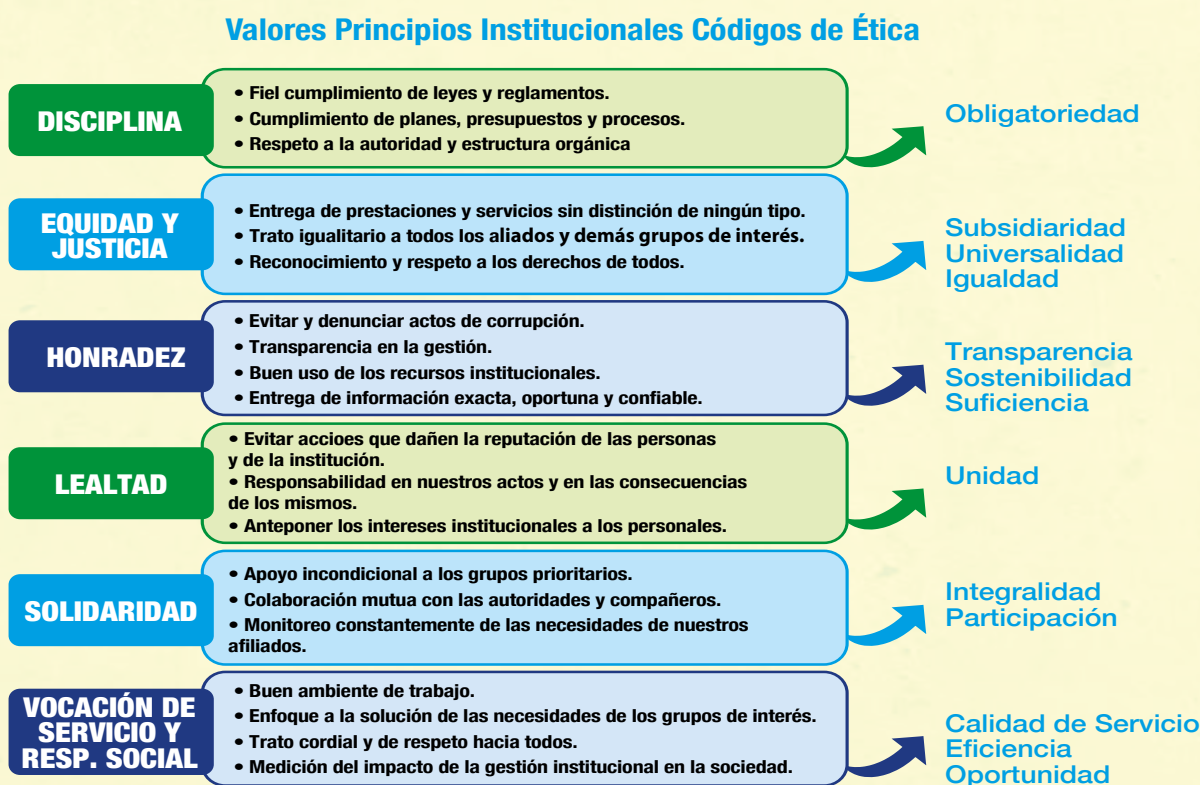
Gráfico No. 1: Valores Institucionales



e. Principios Institucionales

Los Principios que ha adoptado el ISSFA derivados de los Valores Institucionales, y que se alinean con las normas de conducta establecidas en el Código de Ética Institucional, son:

Gráfico No. 2: Principios Institucionales



2. MARCO LEGAL

La Seguridad Social Militar se define como el servicio público obligatorio, promovido por el Estado, que comprende las medias preventivas, reparadoras y de recuperación; legalmente establecidas en un régimen especial solidario, dispensadas en las instituciones de previsión, servicios y asistencia social a favor del profesional militar y el pensionado militar y su familia, los miembros de las Fuerzas Armadas y los pensionistas militares, para su bienestar y el aseguramiento del 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.

3. POLÍTICAS DEL ISSFA

Políticas Generales

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas es el organismo ejecutor de la Ley de Seguridad Social de las Fuerza 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 sociales.

Se considera a las Políticas Institucionales como las 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 Visión, Misión, Valores y Principios Institucionales, fortaleciendo el Buen Gobierno Corporativo y el cumplimiento del Código de Ética adoptado.
- 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.
- El accionar de la Institución se gestionará siempre en función de la Planificación Estratégica y Operativa, generando planes, programas y proyectos alineados a los objetivos, así como evaluando periódicamente sus resultados.
- 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.
- 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.

Políticas para los procesos Agregadores de Valor

- Conforme la Cadena de Valor Institucional considerar a la Gestión de Seguros Previsionales, Gestión del Seguro de Salud, Gestión de Servicios Sociales y Gestión de Inversiones como la razón de ser fundamental del Instituto y, conforme a ello, todos los esfuerzos institucionales deberán enfocarse a apoyar el mejoramiento continuo en estos campos.
- Constantemente el Instituto deberá evaluar y monitorear el nivel de satisfacción del afiliado frente a las prestaciones y servicios otorgados por el ISSFA, así como realizar periódicamente la detección de sus necesidades y requerimientos, con la finalidad de elevar los estándares de calidad y cumplimiento de expectativas.
- En base a estudios actuariales periódicos, diversificar, ajustar y mejorar el portafolio de productos y servicios institucionales, sustentándolos con los correspondientes análisis técnicos, financieros, de riesgos y de mercado.
- Brindar siempre un trato igualitario a todos los asegurados del ISSFA sin distinción de ningún tipo, otorgando las prestaciones y servicios requeridos con oportunidad y calidez.
- Basados en la Planificación Estratégica y Operativa Institucionales, y con una administración eficiente y responsable de los recursos, se garantizará la sustentabilidad de las prestaciones y servicios en el tiempo.

– Toda inversión deberá observar los principios de seguridad, liquidez y rentabilidad, estructurando portafolios de inversión diversificados, en líneas de inversión y plazos acorde a la naturaleza del seguro o fondo de donde provienen los recursos, en el marco de la normativa vigente y de la gestión financiera institucional.

– Se realizarán y mantendrán inversiones de renta variable con niveles de rentabilidad que consideren el costo de oportunidad y el riesgo del título–acción, de la actividad y del sector económico, en concordancia con el plazo de la inversión. Cuando este tipo de inversión tenga un componente social o de apoyo técnico se realizará o mantendrá en función del costo-beneficio e impacto institucional de la misma.

– La prevención y control de potenciales conflictos de interés en la entrega de las prestaciones y servicios hacia los afiliados, deberá constituirse en parte integral de la cultura organizacional.

Políticas para los Procesos de Apoyo

– La Gestión de Apoyo deberá desempeñarse de manera eficiente, optimizando su estructura y la utilización de los recursos disponibles para solventar las necesidades de los Procesos Agregadores de Valor, con relación a Talento Humano, Recursos Financieros, Tecnología, Logística y Gestión Documental.

– En cada proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios institucional se deberá aplicar los principios de austeridad y transparencia, previniendo conflictos de interés e impulsando la racionalización progresiva de los gastos.

– El Talento Humano se constituye en el principal activo de la Institución y, por consiguiente, se promoverán e impulsarán mecanismos y un ambiente de trabajo adecuados para mantenerlo motivado e incentivado, generando en éste un sentido de pertenencia, lealtad, excelencia y mística de servicio.

– Es prioridad de la gestión de apoyo el asegurar la continuidad de las operaciones de la institución a través de mecanismos y planes que garanticen su funcionamiento y la seguridad del personal, información, documentos y demás activos; así como innovar constantemente las buenas prácticas administrativas y tecnológicas.

– La confiabilidad de las transacciones efectuadas en el ISSFA deberá demostrarse en los informes de gestión y demás reportes financieros, a través de la aplicación de un eficiente sistema presupuestario, contable y de tesorería que incluya toda la información generada y observe el marco legal y ético vigente.

Políticas para los Procesos de Asesoría

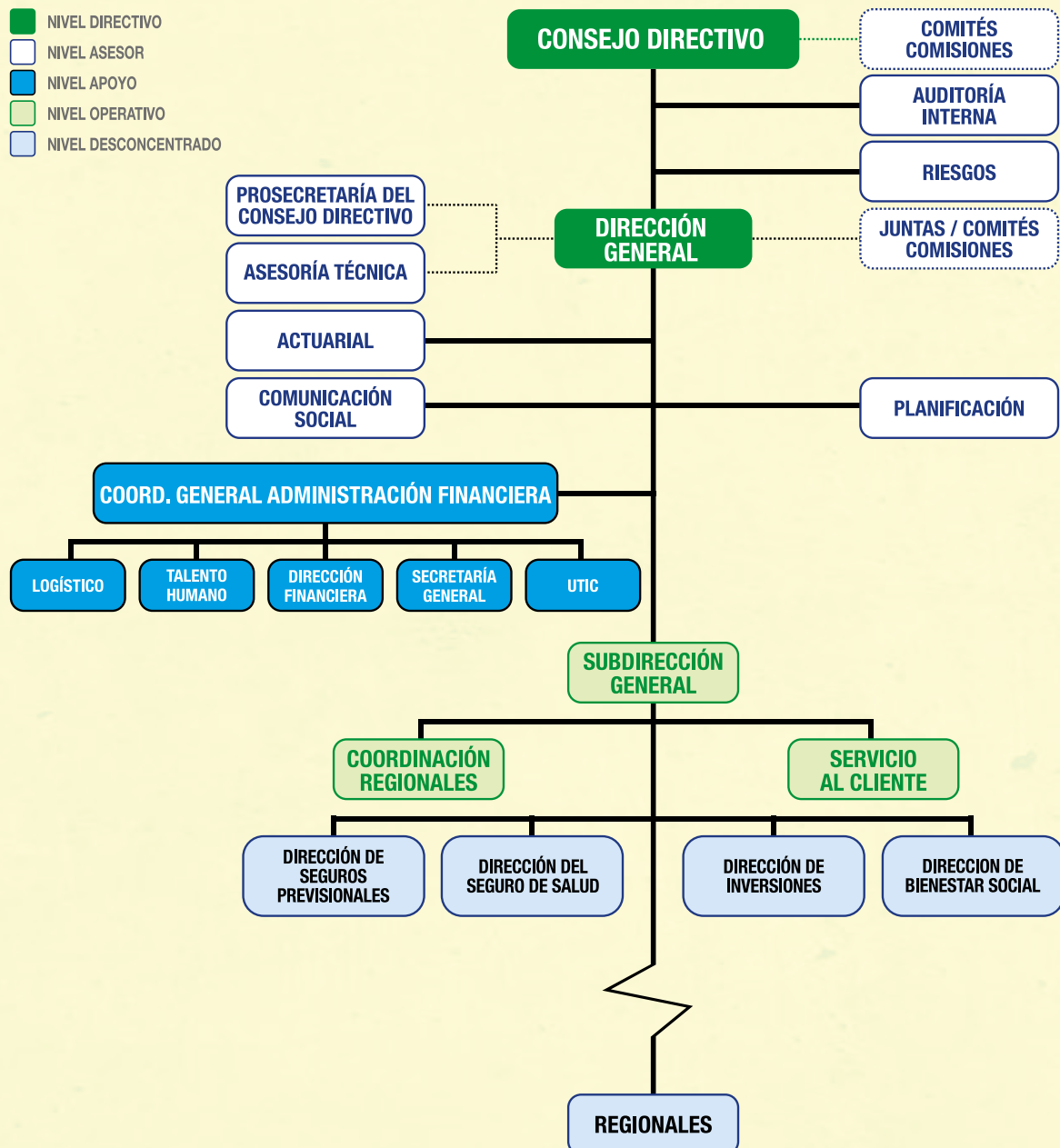
– La Gestión de Asesoría deberá orientar sus esfuerzos a brindar asistencia especializada aplicable a Seguridad Social Militar, generando las orientaciones y guías técnicas para la planificación, control interno, procesos, calidad, administración de riesgos, gestión actuarial, gestión jurídica y comunicación, necesarios para una adecuada toma de decisiones.

– A través de la Gestión de Asesoría se impulsará en la Institución la definición, implementación y evaluación de las iniciativas de cambio organizacionales y el fortalecimiento de la Doctrina Institucional, que permitan el desarrollo y modernización del ISSFA.

– La Gestión de Asesoría se constituirá en un apoyo fundamental de la Dirección General para generar el nexo entre la gestión operativa y el Consejo Directivo del ISSFA, como máximo organismo de la institución, así como también para el desarrollo de las relaciones interinstitucionales con los organismos técnicos y de control relacionados a la Seguridad Social Militar.

4. ORGANIZACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

Organigrama



Agencias



AGENCIAS ISSFA

Para su mayor comodidad contamos **con 25 agencias** en todo el país para todo trámite.

f   www.issfa.mil.ec 1-700-000-400

The image features a map of Ecuador with 25 blue location pins indicating ISSFA agency locations across various provinces. The provinces labeled on the map include Esmeraldas, Cacha, Imbabura, Sucumbios, Orellana, Pastaza, Cotacachi, Napo, Tungurahua, Loja, Bolívar, Los Rios, Santa Elena, El Oro, Azuay, Loja, and Morona Santiago. The background of the graphic shows a modern ISSFA building.



5. COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Estatuto Orgánico por Procesos del ISSFA estipula que el Comité de Gestión de Calidad de Servicios es un órgano colegiado formalmente establecido como gestor de la Calidad, encargado entre otras responsabilidades de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas y normas relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional asociado al grado de satisfacción de los clientes y proponer las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la institución dentro del espíritu de la mejora continua.

Durante el 2016 se realizaron 08 sesiones ordinarias y 4 extraordinarias, en las que realizó el seguimiento mensual del cumplimiento de la Planificación Operativa Anual y Programación Presupuestaria, Indicadores de Gestión del Instituto y conocimiento del seguimiento y recomendaciones a los proyectos en ejecución durante el mencionado año, según el siguiente detalle:

No. SESIÓN	FECHA	TEMAS PRINCIPALES
2016-CGCS-01	20-ene-16	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprobación del Acta 011 del 29-dic-15. ° Presentación de la evaluación del POA a DICIEMBRE 2015. ° Presentación del modelo R.
2016-CGCS-02	28-abr-16	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del Acta 001 del 20-ene-16. Presentación de la evaluación del POA de ENERO a MARZO 2016.
2016-CGCS-03	15-jun-16	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprobación del Acta 002 del 28-abr-16. ° Presentación de la evaluación del POA a MAYO 2016. ° Exposición sobre la metodología utilizada para la elaboración de la proforma presupuestaria del año 2016. ° Informe sobre las novedades presentadas en el Proyecto de Implementación del nuevo Reglamento del Seguro de enfermedad y maternidad en apoyo a la capacidad operativa de la DSEM. ° Exposición sobre el proceso de contratación y la metodología que se va a emplear para el levantamiento de la carga laboral de todo el personal del Instituto. ° Exposición sobre el proceso que se siguió para la elaboración del Estatuto Orgánico por Procesos del ISSFA, y las gestiones que se requieren para su aprobación. ° Exposición sobre el estado actual de la implementación del Modelo R.
2016-CGCS-04	22-jul-16	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprobación del Acta 003 del 15-jun-16. ° Presentación de la evaluación del POA a JUNIO 2016. ° Presentación del Informe de cumplimiento del Plan de acción para el año 2016 para el mejoramiento de los servicios y gestión de las prestaciones de salud que ofrece el ISSFA. ° Presentación del análisis de la propuesta para el levantamiento de la carga laboral del ISSFA.
2016-CGCS-05	30-ago-16	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprobación del Acta 004 del 22-jul-16. ° Presentación de la evaluación del POA a JULIO 2016.
2016-CGCS-06	28-sep-16	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprobación del Acta 005 del 30-ago-16. ° Presentación de la evaluación del POA a AGOSTO 2016.
2016-CGCS-07	28-oct-16	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprobación del Acta 006 del 28-sep-16. ° Presentación de la evaluación del POA a SEPTIEMBRE 2016.
2016-CGCS-08	30-nov-16	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprobación del Acta 007 del 28-oct-16. ° Presentación de la evaluación del POA a OCTUBRE 2016. ° Conocimiento de las acciones de mejora para la eficiencia operacional de Contratación Pública.
2017-CGCS-01	09-ene-17	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprobación del Acta 008 del 30-nov-16. ° Presentación de la evaluación del POA a NOVIEMBRE 2016.

6. TRANSPARENCIA, VALOR INSTITUCIONAL

El valor de la transparencia institucional evidencia la apertura que el ISSFA ofrece en cuanto a la información técnica, económica y social no solo a sus afiliados sino a la ciudadanía en general lo que refleja que la gestión es accesible, certera y confiable para nuestros públicos internos y externos. Paralelamente al valor de la transparencia se sostiene la disciplina y la equidad y justicia que son ejes transversales a nuestro accionar.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) plantea la participación ciudadana y el derecho de acceso a la información relacionada con asuntos públicos para ejercer un efectivo control y exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.

En cumplimiento al artículo 8 de la Resolución No. 007-DPE-CGAJ, que establece la obligación de las instituciones de conformar el Comité de Transparencia, mediante Resolución No. 2015-001-ISSFA-DAJ de 13 de abril de 2015 se conforma el Comité de Transparencia del ISSFA, encargado entre otras responsabilidades de vigilar y hacer cumplir la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP.

No. SESIÓN	FECHA	RESOLUCIONES
CT-2016-004	18-abr-16	– Conformar la comisión para la presentación de la propuesta de creación de un "Proceso para cumplimiento del Informe Anual de Rendición de Cuentas del Instituto"
CT-2016-005	31-may-16	– Presentación de la segunda fase del procedimiento para la "Rendición de Cuentas"
CT-2016-006	12-jul-16	<ul style="list-style-type: none"> – En vista de la falta de claridad en la recopilación de las solicitudes de acceso a la información pública, realizar la consulta respectiva al organismo encargado para establecer qué tipo de información se considera como información pública – Disponer a la Coordinación de Agencias y Atención al Cliente se incluya en la estadística anual de atención a los usuarios por cada agencia, el género y la nacionalidad – Automatizar el formulario: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, disponible en la página web
CT-2016-007		– Elaborar el procedimiento para el ingreso de los requerimientos en el formulario para las solicitudes de acceso a la información pública disponible en la página web que incluya la generación de un reporte anual cuya información será la base para el ingreso en la rendición de cuentas.
CT-2016-008	20-oct-2016	Disponer a la Coordinación de Agencias y Atención al Cliente realice las coordinaciones a fin de que se incluya en género, la nacionalidad y/o pueblo, en las pantallas de atención al Cliente.

Nómina de equipo de rendición de cuentas Institucional

Para facilitar el desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas, para el 2016 el equipo de trabajo encargado del proceso, conformado por los responsables de las áreas de: Subdirección General, Comunicación Social y Planificación.

NOMBRE	CARGO	E-MAIL	TELEF.	TIPO
Tcrn. Roberto Jiménez	DIRECTOR GENERAL	rjimenez@issfa.mil.ec	3966005	Presidente del comité de transparencia
Capt. Csoc. Edmundo Sánchez	JEFE DE COMUNICACIÓN SOCIAL	edsanchez@issfa.mil.ec	3966097	Responsable de rendición
Ing. María Belén Ñacato	JEFE DE PLANIFICACION (E)	mnacato@issfa.mil.ec	3966066	Responsable de rendición
Lic. Ana Cecilia Villarruel	PERIODISTA 2	avillarruel@issfa.mil.ec	3966022	Responsable de registro

Capítulo 2

GESTIÓN INSTITUCIONAL



*"Tu honor de soldado valiente,
No será defraudado jamás,
Pues verás construir la quietud,
Para ti y tu cimiento eterna".*

Polibio Mayorga

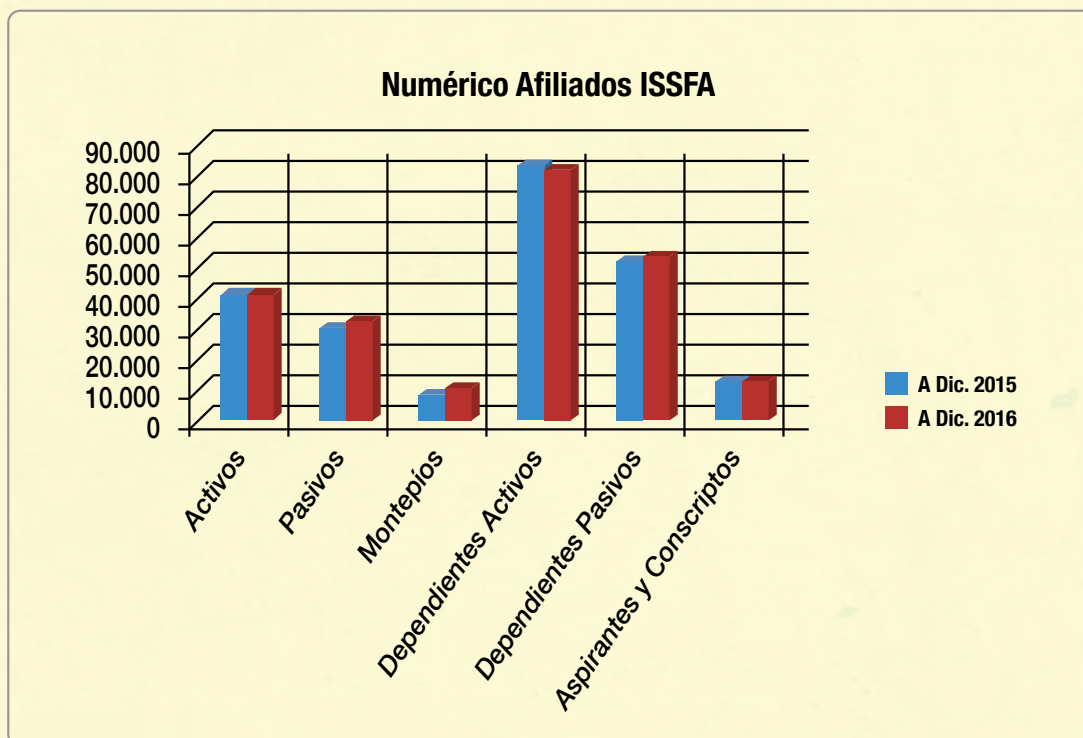
A.

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

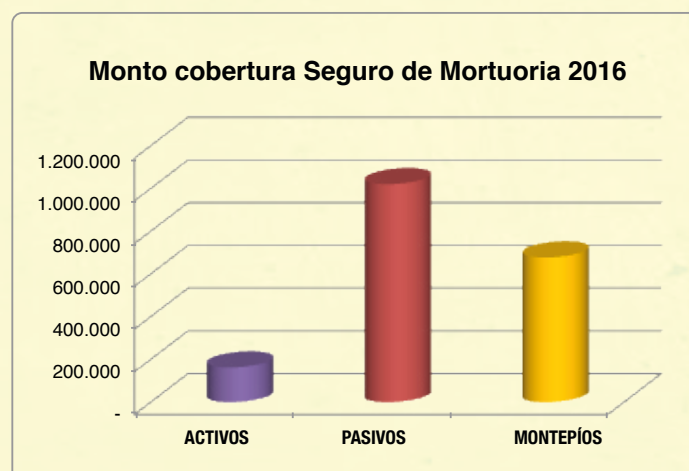
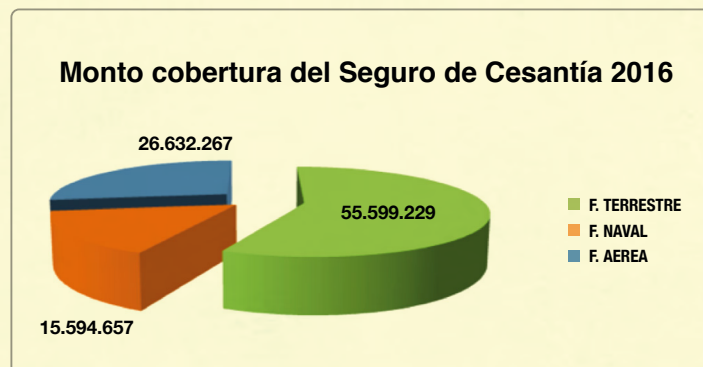
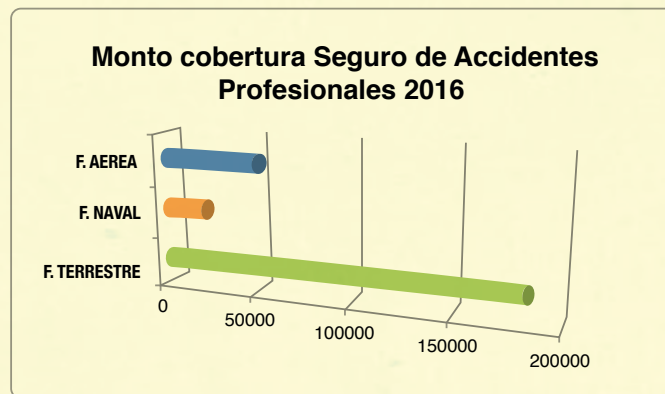
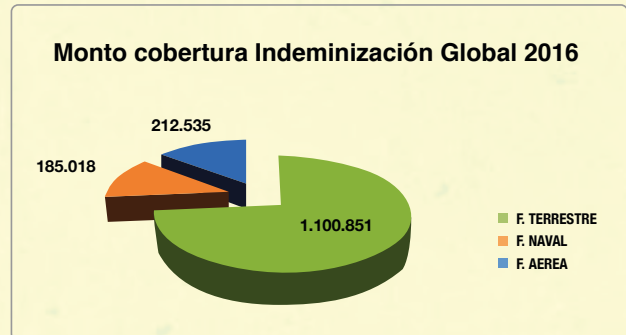
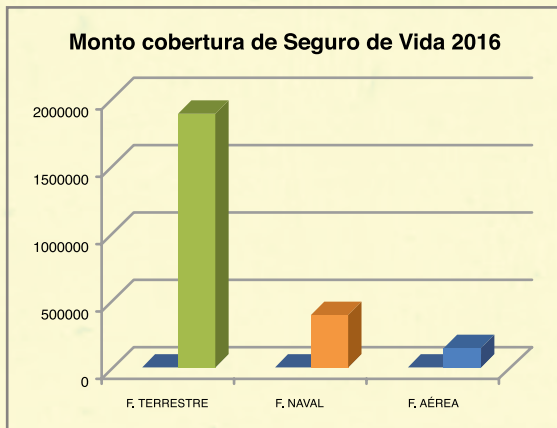
- Gestión de Seguros previsionales

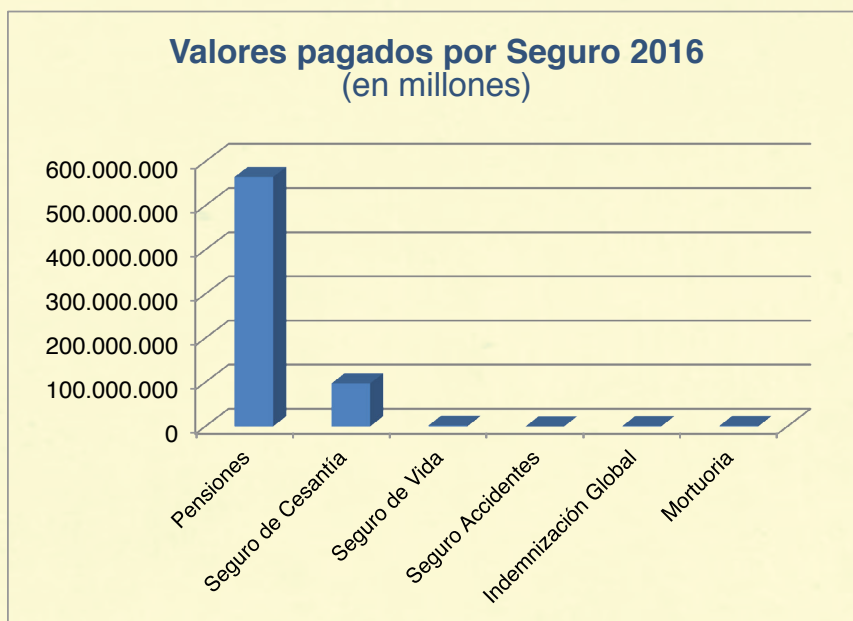
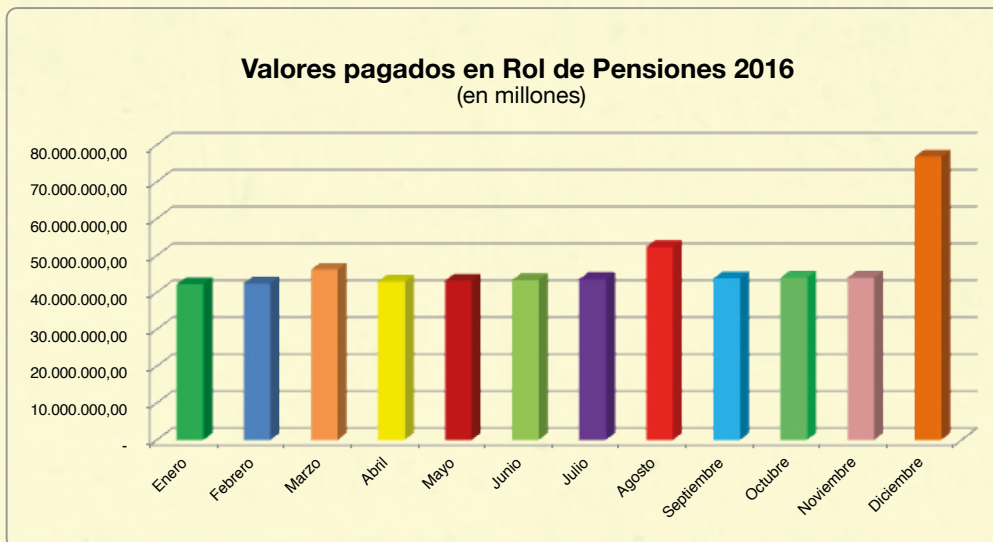
El régimen especial de seguridad social de las Fuerzas Armadas durante el año 2016 brindó cobertura a un colectivo de:

Asegurados ISSFA	A Dic 2015	A Dic 2016
Activos	41.403	41.168
Pasivos	30.267	32.146
Montepíos	7.854	10.377
Dependientes Activos	84.218	82.817
Dependientes Pasivos	51.967	53.118
Aspirantes y Conscriptos	11.692	11.692
Total Colectivo Asegurado	227.401	231.318



Las prestaciones generadas durante el año 2016 se distribuyeron de la siguiente forma:





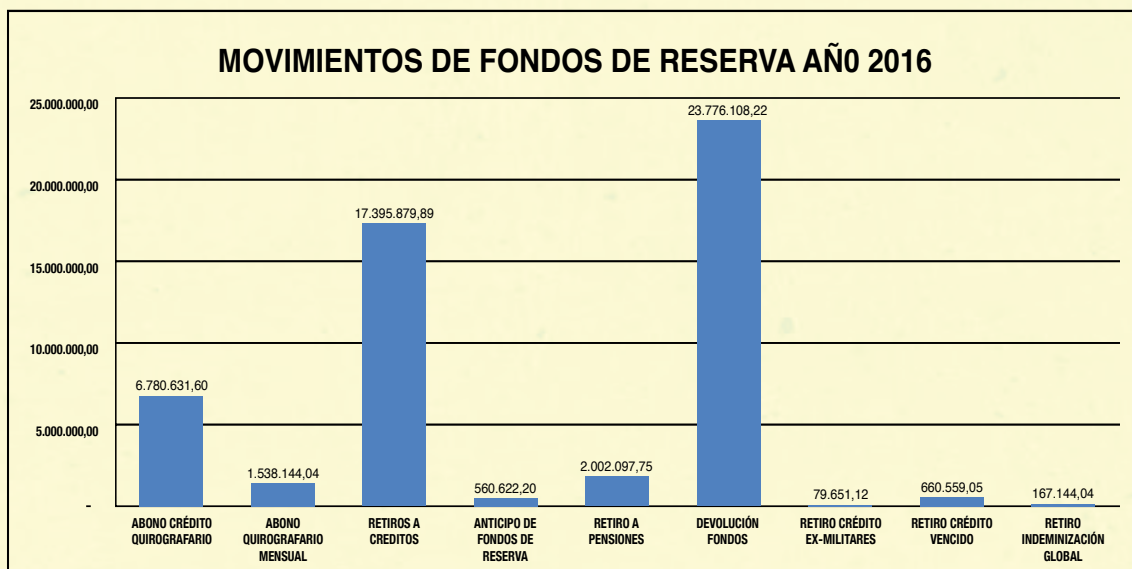
Se observa que el rubro de pensiones representa el 84,48% del pago de prestaciones económicas, el segundo rubro considerable es el pago de cesantías con el 14,61% del monto total de las prestaciones concedidas.

Otro rubro de interés es el caso de las mortuorias que nos indica que existió 665 fallecidos entre activos, pasivos y montepíos durante el año 2016, dando lugar a pago de pensiones de montepío y protección a este grupo de personas que pasaron por esta calamidad.

La gestión de los seguros de Vida y Mortuoria tuvieron mayor incidencia en los meses de abril y mayo, debido al accidente de aviación ocurrido en marzo con personal militar que realizaba el curso de maestro de salto.

EGRESOS FONDOS DE RESERVA AÑO 2016

En relación a la gestión de Fondos de Reserva durante el año 2016 podemos evidenciar que la devolución y el traspaso a créditos hipotecarios son los rubros más fuertes gestionados en este período.



- Gestión del Seguro de salud

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

AFILIADOS/BENEFICIARIOS	TOTAL	%
ACTIVO	41.122	18,75%
ESPOSA ACTIVO	25.054	11,43%
ESPOSA PASIVO	28.110	12,82%
HIJO ACTIVO	56.453	25,75%
HIJO PASIVO	24.193	11,03%
MONTEPÍO ESPOSA	6.350	2,90%
MONTEPÍO HERMANA	6	0,00%
MONTEPÍO HIJO	2.990	1,36%
MONTEPÍO PADRE	748	0,34%
PADRE ACTIVO	1.210	0,55%
PADRE PASIVO	808	0,37%
PASIVO	32.225	14,70%
Total general	219.269	100,00%

Fuente: Economía de la Salud

De los 219.269 afiliados, 219.028 su residencia es en Ecuador y 241 afiliados su residencia es en el extranjero, de los cuales el 32.25% se encuentra en la Provincia de Pichincha, el 25.87% en Guayas y el 5.30% Chimborazo, entre las provincias más representativas:

#	ECUADOR/PROVINCIA	Total	%
1	AZUAY	3326	1,52%
2	BOLÍVAR	1075	0,49%
3	CAÑAR	330	0,15%
4	CARCHI	1510	0,69%
5	CHIMBORAZO	11616	5,30%
6	COTOPAXI	9493	4,33%
7	EL ORO	8833	4,03%
8	ESMERALDAS	5390	2,46%
9	GALÁPAGOS	208	0,09%
10	GUAYAS	56668	25,87%
11	IMBABURA	5915	2,70%
12	LOJA	8039	3,67%
13	LOS RÍOS	5067	2,31%
14	MANABÍ	6277	2,87%
15	MORONA SANTIAGO	1424	0,65%
16	NAPO	1624	0,74%
17	ORELLANA	1336	0,61%
18	PASTAZA	4013	1,83%
19	PICHINCHA	70626	32,25%
20	SANTA ELENA	3994	1,82%
21	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	4548	2,08%
22	SUCUMBÍOS	1087	0,50%
3	TUNGURAHUA	5554	2,54%
24	ZAMORA CHINCHIPE	1075	0,49%
Total general		219.028	100,00%

Fuente: Economía de la Salud

Afiliados/Ecuador



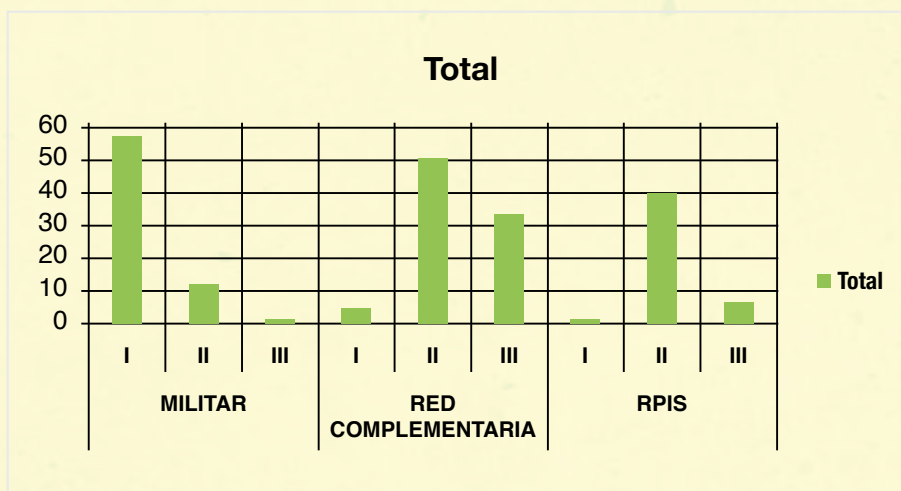
AFILIADOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	Total	%
CALI	1	0,41%
CALIFORNIA-ARLETA	33	13,69%
CHICAGO	5	2,07%
CORAL FLORIDA	7	2,90%
DALLAS TEXAS	2	0,83%
DISTRITO FEDERAL	9	3,73%
LIMA	7	2,90%
MADRID	30	12,45%
MIAMI	15	6,22%
NEW JERSEY	50	20,75%
PAMPLONA	12	4,98%
SANTIAGO DE CHILE	14	5,81%
SEVILLA	30	12,45%
TALCA	1	0,41%
TORONTO	2	0,83%
WASHINGTON (EE.UU.)	23	9,54%
Total general	241	100,00%

Fuente: Economía de la Salud

a. Prestadores de servicios de salud

Las prestaciones de salud se proporcionarán a través de prestadores de las Fuerzas Armadas, Red Pública Integral de Salud (RPIS) y Red Privada Complementaria; considerando que mientras el Ministerio de salud Pública (MSP) completa el proceso de licenciamiento, calificación, certificación y acreditación, se aceptará como válida la calificación o acreditación realizada por el ISSFA o IESS, por lo que las Unidades calificadas por tales Instituciones son aceptadas para atender los pacientes de la RPIS.

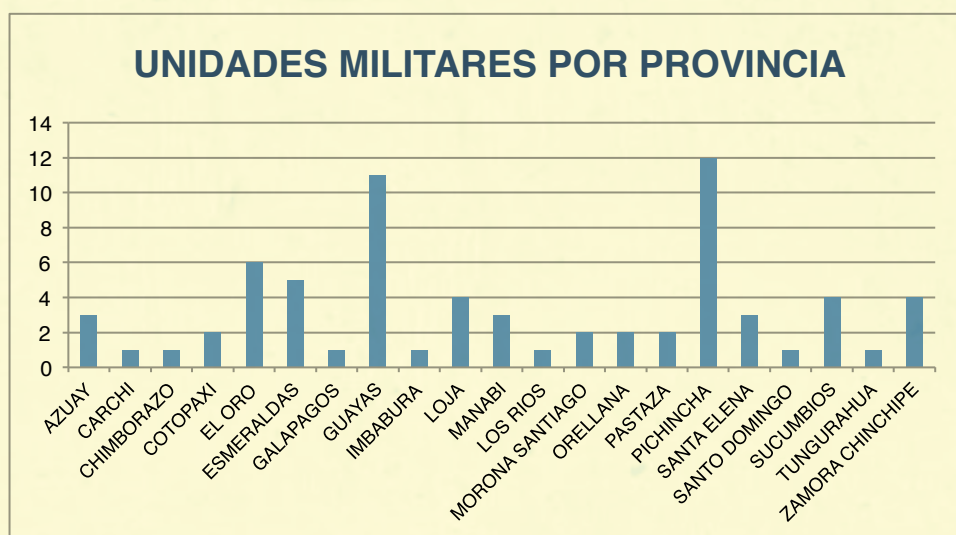
En el 2016 el Departamento de Prestaciones Hospitalarias tiene aproximadamente 208 unidades de salud a nivel nacional que pertenecen a unidades de salud militar, de la red complementaria y RPIS.



Fuente: Unidad de Tecnología de Información y Comunicaciones (UTIC)

UNIDADES DE SALUD A NIVEL NACIONAL	
MILITAR	70
I	57
II	12
III	1
RED COMPLEMENTARIA	89
I	5
II	51
III	33
RPIS	49
I	2
II	40
III	7
TOTAL NACIONAL	208

Fuente: Unidad de Tecnología de Información y Comunicaciones (UTIC)



Fuente: Economía de la Salud

b. Prestaciones hospitalarias

- Ingresar y cancelar las solicitudes iniciales y reexpedidas por servicios de las unidades de salud, militares, públicas y complementarias; conforme se detalla en las dos tablas a continuación:

SOLICITUDES INICIALES CANCELADAS			
	VALOR SOLICITADO	VALOR DEBITADO	TOTAL VALOR PAGADO
MILITAR	16.137.716,19	2.178.792,19	13.948.235,13
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	470.249,72	40.726,69	429.523,03
ATENCION MEDICAS POR CONSULTA EXTERNA	869.229,45	61.178,31	808.051,13
EMERGENCIA	741.986,21	91.438,53	650.547,68
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CON. EXT.)	5.211.662,26	864.315,66	4.347.346,59
HOSPITALIZACION	8.844.588,55	1.121.133,00	7.712.766,71
PRIVADO	13.880.456,36	1.396.740,51	12.389.290,81
ATENCION MEDICAS POR CONSULTA EXTERNA	147.511,04	14.189,44	133.321,59
EMERGENCIA	190.926,07	22.867,83	168.058,20
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CON. EXT.)	5.195.103,30	288.020,05	4.907.083,20
HOSPITALIZACION	8.346.915,95	1.071.663,19	7.180.827,82
PUBLICO	1.478.444,12	228.547,61	1.225.218,17
ATENCION MEDICAS POR CONSULTA EXTERNA	12.645,11	1.452,10	11.193,01
EMERGENCIA	31.744,40	6.379,82	25.364,58
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CON. EXT.)	207.076,26	20.065,45	179.052,23
HOSPITALIZACION	1.226.978,35	200.650,24	1.009.608,35
TOTAL GENERAL	\$ 31.496.616,67	\$ 3.804.080,31	\$ 27.562.744,12

Fuente: UTIC

En el año 2016 el valor la cobertura de prestaciones hospitalarias en los servicios de Emergencia; Hospitalización, Ambulatorias en consulta externa, exámenes, odontología, diálisis otorgadas a los asegurados se ejecutó por un valor de USD 27.562.744,11, sin embargo se debe considerar que se objetaron USD 3.804.080,31 de los que se justificaron 762.157,63 y finalmente se reconocieron USD 648.841,11.

- Desarrollo e implementación de anexos automatizados que nos permitan conciliar las cuentas de los servicios prestados.
- Implementación de controles que permitan cuantificar el trabajo diario de analistas y liquidadores.
- Revisión y actualización del Procedimiento de Pertinencia y Liquidación publicado en la intranet de la página del ISSFA el 08-11-2016.
- Socialización a los prestadores de salud sobre la correcta aplicación de la Norma en forma masiva, para lo que se realizaron 4 reuniones masivas con delegados de las Unidades Militares de Salud, así como con prestadores de la Red Privada Complementaria, a fin de coordinar el proceso de entrega de documentos que respaldan los servicios de salud, lo cual facilitaría la realización del proceso de auditoría y liquidación del proceso de pagos del ISSFA y la socialización de nuevas Norma de Relacionamiento aprobado con fecha 31-12-2015.
- Capacitación personalizada a los nuevos prestadores y planilladores de las unidades de salud activa.
- Se realizan visitas para calificar a 31 unidades de salud de las cuales el 91%(28) calificaron y el 9%(3) no calificó.
- Se realizaron 11 visitas de control a prestadores de salud militar y de la red complementaria.
- En el área de auditoría médica se ingresaron de forma manual 4531 autorizaciones para trámite de derivaciones de forma personal individualiza, adicional se realizó de forma sistematizada la emisión de 639.928 códigos de validación (en el proceso sistematizado no se cuantifica número de asegurados porque los códigos de validación pueden repetirse varios en el mismo período, por su tiempo de validez).

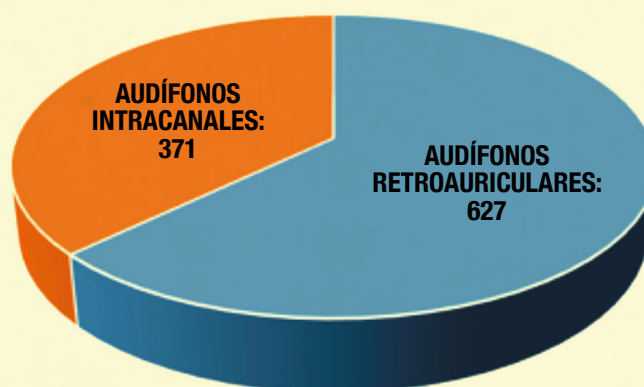
c. Prestaciones no hospitalarias

El Departamento de Prestaciones No Hospitalarios tiene la finalidad de abastecer oportunamente y de manera adecuada a las bodegas de crónicos con los medicamentos y dispositivos médicos necesarios requeridos por pacientes que padecen enfermedades crónicas, catastróficas, raras y huérfanas, de acuerdo a lo normado por el Ministerio de Salud Pública.

PRESTACIONES ENTREGADAS 2016

PRESTACIONES	ASEGURADOS BENEFICIADOS 2016
AUDÍFONOS RETROAURICULARES	627
AUDÍFONOS INTRA CANALES	371
TOTAL	998

ASEGURADOS BENEFICIADOS 2016



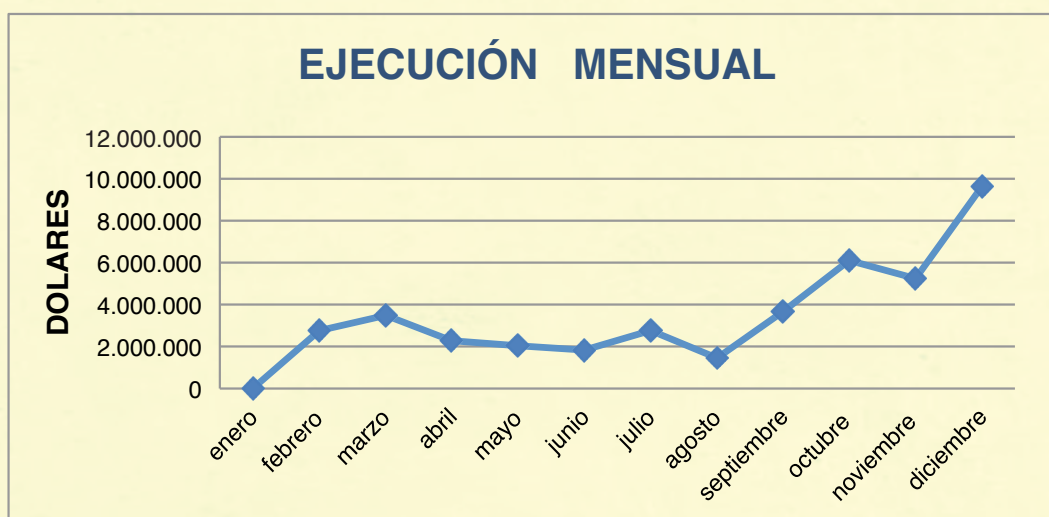
d. Economía de la salud

En el año 2016 la Dirección del Seguro de Salud contó con un presupuesto aprobado de USD 66.756.000, de los cuales -según se demuestra en el cuadro adjunto- ha existido la ejecución de USD 40.915.655 equivalente al 63 %, detallado por prestaciones otorgadas, de los cuales USD 30.455.080 corresponde a la Matriz y USD 10.460.574 a la Regional, tanto de prestaciones de salud hospitalarias como no hospitalarias de la Dirección del Seguro de Salud.

PRESUPUESTO EJECUTADO

PARTIDAS PRESUPUESTARIAS	TOTAL		
	PLANIFICADO	OBLIGADO	EJECUTADO
Subtotal Prestaciones Hospitalarias:	51.697.429	37.374.477	72%
Subtotal Prestaciones No Hospitalarias:	12.764.532	3.541.177	28%
Subtotal Proyectos de Salud	253.755	0	0%
Total presupuestado de Salud:	64.715.716	40.915.655	63%

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA



Es importante destacar que se realizó la visita a Prestadores de Servicios de Salud en relacionamiento con el ISSFA, a fin de verificar la calidad de servicios de salud que se otorga a los afiliados, pudiendo realizar el levantamiento de necesidades *in situ* (provincias) de prestaciones médicas requeridas con la correspondiente propuesta de cobertura a través de la Red Pública o la Red Privada Complementaria, cuando no exista capacidad resolutive en las Unidades de Salud Militar.

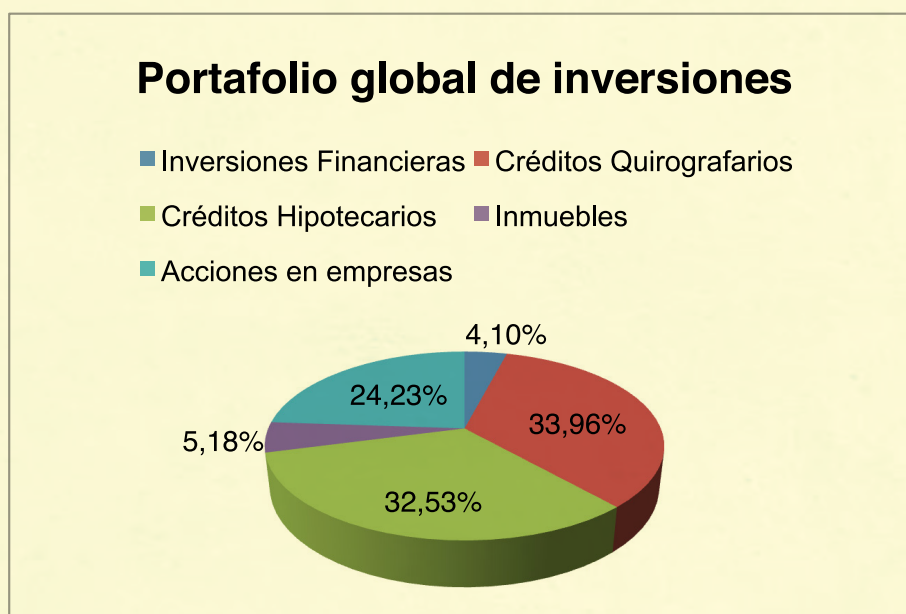
- Gestión de Inversiones

Portafolio de inversiones al 31 de diciembre de 2016

El portafolio de inversiones al 31 de diciembre de 2016 asciende a USD 1.274.613.357, de los cuales el que mayor participación mantiene dentro del portafolio corresponde a créditos quirografarios, con un 34%, seguido de créditos hipotecarios con el 33%. Para una mejor apreciación se adjunta el siguiente cuadro:

Portafolio global de inversiones		
Tipo de Inversión	Monto	Participación
Inversiones Financieras	52.249.844,00	4,10%
Créditos Quirografarios	433.222.100,00	33,96%
Créditos Hipotecarios	414.975.548,10	32,53%
Inmuebles	66.042.718,90	5,18%
Acciones en empresas	309.114.746,20	24,23%
Total Portafolio Global de Inversiones	1.275.604.957,20	100%

Fuente: Departamento de Inversiones Financieras



Fuente: Departamento de Inversiones Financieras

- Gestión de Créditos

Detalle de préstamos concedidos

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 se han otorgado 34.479 préstamos, de estos el 98% corresponde a préstamos quirografarios y el 2% a hipotecarios. Por monto se han otorgado USD 258.061.043, de los cuales el 84% corresponde a quirografarios, mientras que el 16% a hipotecarios.

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Préstamos Concedidos Del 01 de enero al 31 de Diciembre 2016				
Tipo de Préstamos	Número	%	Monto en millones USD	%
Quirografarios	33.750	98%	216.627.753	84%
Hipotecarios	729	2%	41.433.290	16%
Total Préstamos	34.479	100%	258.061.043	100%

Fuente: Sistema de Crédito

En el siguiente cuadro se puede observar los préstamos quirografarios que han sido concedidos por tipo de producto, donde se puede evidenciar que el producto consumo es el que mayor participación mantiene con 24.101 préstamos concedidos, que representan el 71,41% por un monto de USD 196.885.650 que corresponden al 90,89% de los USD 216.627.753 que han sido entregados hasta diciembre de 2016.

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Préstamos Quirografarios por Producto Del 01 de enero al 31 de Diciembre 2016				
Préstamos Quirografarios	Número	%	Monto en millones USD	%
Adquisición vehículos nuevos	27	0,08%	570.469	0,26%
Consumo	24101	71,41%	196.885.650	90,89%
Educación	80	0,24%	300.090	0,14%
Imprevistos	8546	25,32%	15.473.855	7,14%
Necesidades Apremiantes	800	2,37%	2.702.241	1,25%
Pago deudas SBS o SEPS	180	0,53%	638.969	0,29%
Afectados terremoto	15	0,11%	50.287	0,06%
Consumo refinanciado	1	0,01%	6192,31	0,01%
Total	33.750	100%	216.627.753	100%

Fuente: Sistema de Crédito

Al 31 de diciembre de 2016 los préstamos hipotecarios por producto que han sido otorgados en mayor cantidad corresponden al producto FONIFA Vivienda, con un número de 427 créditos y USD 28.052.902.

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Préstamos Hipotecarios por Producto Del 01 de enero al 31 de Diciembre 2016		
Préstamos Hipotecarios	# de Créditos	Monto
FONIFA VIVIENDA	427	28.052.902
Adquisición de Vivienda	357	23.710.869,74
Compra de Terreno y Construcción de Vivienda	31	2.010.126,00
Construcción de Vivienda	39	2.331.905,91
OTROS FINES VIVIENDA ISSFA	190	10.839.962
Adquisición de Vivienda	143	8.573.458,76
Ampliación de Vivienda	0	0
Cancelación de gravamen	1	68.059,25
Compra de Terreno	21	898.947,36
Construcción de Vivienda	20	1.137.954,00
Mejora de Vivienda	5	161.542,46
OTROS FINES VIVIENDA ISSFA REFINANCIADO	79	1.675.017
Adquisición de Vivienda	23	612.273,31
Construcción de Vivienda	19	465.487,58
Mejora de Vivienda	15	309.540,75
Compra de Terreno y Construcción de Vivienda	3	65.218,43
Complementario dolarizado refinanciado	19	222.497,09
FONIFA VIVIENDA REFINANCIADO	33	865.409
Adquisición De Vivienda	22	469.891,26
Compra de Terreno y Construcción de Vivienda	3	173.155,55
Construcción de Vivienda en proyectos	3	135.101,55
Construcción de Vivienda	5	87.260,87
Total	729	41.433.290

Fuente: Sistema de Crédito

Cartera de Créditos Vigente al 31 de diciembre de 2016

Saldos de capital préstamos quirografarios al 31 de diciembre de 2016

Saldo de Capital Préstamos Quirografarios			
Producto	Producto por número	Saldo Capital	Participación
Cesantía	626	7.596.329,92	1,78%
ABC - Adquisición de bienes o consumo	6034	37.007.147,45	8,67%
Aportes	7	4.137,47	0,00%
Emergente dolarizado	7	764,91	0,00%
Ordinario dolarizado	33	10.037,00	0,00%
Adquisición vehículos refinanciado	1	29.680,62	0,01%
Adquisición vehículos nuevos	323	5.056.673,79	1,18%
Consumo	46028	352.034.463,64	82,45%
Consumo refinanciado	1	6.192,31	0,00%
Educación	186	560.504,93	0,13%
Imprevistos	15136	16.446.423,21	3,85%
Necesidades apremiantes	1530	4.595.272,48	1,08%
Pago deudas entidades SBS o SEPS	938	3.633.256,92	0,85%
Total	70.850	426.980.884,65	100,00%

Fuente: Sistema de Crédito

La cartera vigente de préstamos quirografarios con corte al 31 de diciembre de 2016 mantiene 70.850 operaciones con un monto que asciende a USD 426.980.884,65, de los cuales el 82,45% corresponden al producto préstamo quirografario de consumo.

Saldos de capital préstamos hipotecarios al 31 de diciembre de 2016

Saldos de Capital Préstamos Hipotecarios			
Producto	Producto por número	Saldo Capital	Participación
Complementario Dolarizado	7.752	45.849.662,50	11,12%
Complementario Dolarizado Refinanciado	18	197.497,09	0,05%
FONIFA Mejoras	3	3.390,21	0,00%
FONIFA Vivienda	10.823	219.014.759,52	53,11%
FONIFA Vivienda Refinanciado	33	864.524,91	0,21%
Otros Fines Vivienda ISSFA	5.597	144.981.353,43	35,16%
Otros Fines Vivienda ISSFA Refinanciado	60	1.451.972,15	0,35%
Total	24.286	412.363.159,81	100,00%

Fuente: Sistema de Crédito

La cartera vigente de préstamos hipotecarios al 31 de diciembre de 2016 mantiene 24.286 operaciones con un monto que asciende a USD 412.363.159,81, de los cuales el 53,11% corresponden al producto FONIFA Vivienda.

Inversiones Financieras

A través de las inversiones en renta fija el Instituto logra profundizar la rentabilidad obtenida por el uso de los recursos excedentes del flujo de caja del sistema de pensiones y prestaciones, razón por la cual las proyecciones obedecen al cumplimiento en la planificación presupuestaria de todas las áreas del Instituto.

Entre las principales inversiones que se realiza y que forman parte del portafolio del ISSFA son: Inversiones en el Sistema Financiero Nacional, Inversiones en Títulos del Estado e inversiones en el Mercado de Valores.

Portafolio de Inversiones Financieras

Entre enero y diciembre de 2016 las colocaciones efectuadas fueron de USD 90.000.000, realizadas con el sistema financiero (100%).

Mes	Plazo	Monto
Mayo	35 días	5.000.000
Junio	36 días	5.000.000
Agosto	40 y 61 días	5.000.000
Septiembre	31 días	10.000.000
Octubre	33 días	20.000.000
Noviembre	35 días	35.000.000
Diciembre	35 días	10.000.000
Total		90.000.000

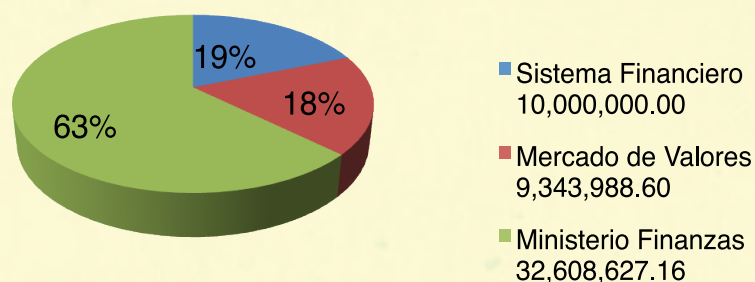
Fuente: Departamento de Inversiones Financieras

Al 31 de diciembre de 2016, el portafolio de inversiones financieras en renta fija fue de USD 51.952.615,76. El mismo que se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Tipo de Inversión	31-12-2016	Peso
Sistema Financiero	10.000.000,00	19%
Mercado de Valores	9.343.988,60	18%
Ministerio Finanzas	32.608.627,16	63%
Total	51.952.615,76	100%

Fuente: Departamento de Inversiones Financieras

Portafolio de inversiones financieras



Fuente: Departamento de Inversiones Financieras

La tasa de rendimiento efectiva mensual con corte al 31 de diciembre de 2016 para inversiones financieras incluido el FONIFA fue de 4,41%, mientras que la tasa de rendimiento efectiva acumulada fue del 4,77%, sin tomar en cuenta el FONIFA, la tasa de rendimiento efectivo acumulada fue de 4,81%.

Tasa de rendimiento a Diciembre de 2016	Rendimiento incluido FONIFA	Rendimiento excluido FONIFA
Tasa de rendimiento efectivo mensual	4,41%	4,41%
Tasa de rendimiento efectivo acumulado	4,77%	4,81%

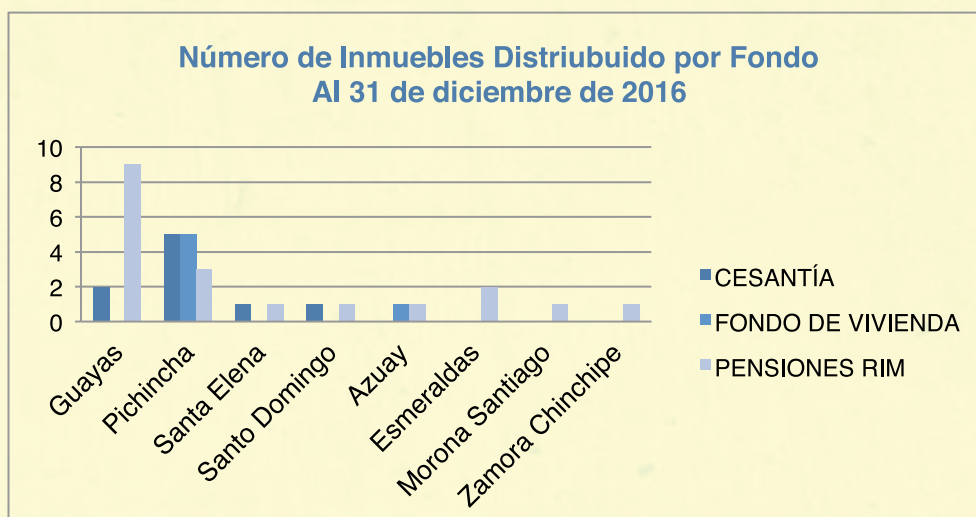
Fuente: Departamento de Inversiones Financieras

Gestión Inmobiliaria

Las inversiones inmobiliarias buscan el desarrollo de proyectos de inversión a través de fideicomisos que optimicen la administración y controlen de mejor manera la inversión realizada, los mismos que se encuentran bajo la administración del Departamento de Gestión Inmobiliaria.

Al 31 de diciembre de 2016 el portafolio en activos inmobiliarios fue de USD 66 millones; perteneciente 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.

Por fondo administrado el portafolio de inversiones inmobiliarias se encuentra distribuido geográficamente de la siguiente manera:



Fuente: Departamento de Gestión Inmobiliaria

Entre las actividades que se desarrollaron en el año 2016 en el Departamento de Gestión Inmobiliaria se encuentran las siguientes:

Enajenación de bienes:

- El proceso de enajenación de la plantación de balsa del terreno Natuhuailla no se concretó en el año 2016 debido a que la venta específica de la plantación de balsa no se encontraba contemplada en el plan de inversiones 2016, la plantación de balsa se encuentra avaluada en USD 68.656,20.
- El proceso de enajenación de los proyectos forestales de eucalipto no se efectuó debido a que no se encontraba estipulado en el plan de inversiones de 2016; el avalúo de los proyectos mencionados es de USD 1.130.529,00.
- El proceso de enajenación del proyecto “Huayna Capac” en la ciudad de Cuenca, fue declarado desierto por falta de ofertas, el mismo se encuentra avaluado en USD 1.440. 574,80
- El proceso de enajenación del local comercial No. 1A, parqueaderos 41 y 42, bodega No. 30, del Centro Comercial Parque Inglés fue declarado desierto por el Comité de Enajenación, los mismos registran un avalúo de USD 86.673,31.

Gestión de Inversiones en Renta Variable

Las inversiones en Renta Variable se encuentran bajo el control y seguimiento de la Dirección de Inversiones a través de la Unidad de Control y Gestión en Renta Variable, con el fin de realizar funciones sistemáticas que forman parte de la estructura de evaluación y seguimiento a los planes empresariales sobre los cuales el ISSFA tiene capital accionario.

El siguiente cuadro indica el porcentaje de participación accionarial, estado de las empresas, activo, pasivo, patrimonio y utilidades generadas, conforme a los últimos estados financieros preliminares disponibles.

EMPRESA	PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL DEL ISSFA	ACTIVO ISSFA	PATRIMONIO ISSFA	UTILIDAD	UTILIDAD ISSFA	OBSERVACIONES
EMPRESAS CON PARTICIPACIÓN MAYORITARIA EN OPERACIÓN						
AEROSTARSABCO S.A.	100,00%	2.718.641,97	836.036,88	140.389,20	140.389,20	ESTADOS PRELIMINARES A NOVIEMBRE 2016
ANDEC S.A.	93,73%	205.006.480,73	110.781.292,98	1.214.329,11	1.138.190,67	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
ASPROS C.A.	100,00%	304.482,82	182.253,46	158.906,45	158.906,45	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
EMSAAIRPORT SERVICES CEM	70,00%	16.758.381,25	12.852.850,72	4.008.099,65	2.805.669,76	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
EXPLOCEN C.A.	60,00%	6.626.663,75	4.560.565,61	76.491,43	45.894,86	ESTADOS PRELIMINARES A NOVIEMBRE 2016
FABRILFAME S.A.	100,00%	7.853.057,34	2.948.245,43	(1.850.994,24)	-1.850.994,24	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
INMOSOLUCION S.A.	100,00%	37.275.387,00	3.066.689,00	962.171,00	962.171,00	ESTADOS PRELIMINARES A NOVIEMBRE 2016
EMPRESAS CON PARTICIPACIÓN MINORITARIA EN OPERACIÓN						
AMAZONASHOT S.A.	44,68%	14.915.288,18	13.777.390,98	1.710.728,80	764.353,63	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	28,67%	202.906.306,86	16.163.581,33	6.308.832,71	1.808.742,34	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
CONDORMINING S.A.	10,00%	2.175.291,42	59.617,89	(88.178,15)	-8.817,82	ESTADOS PRELIMINARES A MARZO 2016
INAMAZONAS S.A.	50,00%	7.910.746,35	7.731.884,66	417.508,98	208.754,49	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
OMNIBUSS BB	34,10%	89.897.998,11	57.841.839,24	17.298.719,00	5.898.863,18	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
MARESA HOLDING S.A.	0,57%	426.072,95	418.410,27	1.514.504,00	8.632,67	ESTADOS AUDITADOS A DICIEMBRE 2015
TOTAL		594.774.798,74	228.094.351,58	33.810.680,33	13.940.568,25	

Indicadores Financieros

En el siguiente cuadro se puede observar los indicadores financieros de rentabilidad tanto como el ROA y ROE, remitidos por la Unidad de Control y Gestión de Inversiones en Renta Variable.

EMPRESA	UTILIDAD ISSFA	ROA/ROI	5, ROE	OBSERVACIONES
EMPRESAS CON PARTICIPACIÓN MAYORITARIA EN OPERACIÓN				
AEROSTARSABCO S.A.	140.389,20	5,16%	16,79%	ESTADOS PRELIMINARES A NOVIEMBRE 2016
ANDEC S.A.	1.138.190,67	0,56%	1,03%	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
ASPROS C.A.	158.906,45	52,19%	87,19%	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
EMSAAIRPORT SERVICES CEM	2.805.669,76	16,74%	21,83%	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
EXPLOCEN C.A.	45.894,86	0,69%	1,01%	ESTADOS PRELIMINARES A NOVIEMBRE 2016
FABRILFAME S.A.	-1.850.994,24	-23,57%	-62,78%	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
INMOSOLUCION S.A.	962.171,00	2,58%	31,37%	ESTADOS PRELIMINARES A NOVIEMBRE 2016
EMPRESAS CON PARTICIPACIÓN MINORITARIA EN OPERACIÓN				
AMAZONASHOT S.A.	764.353,63	5,12%	5,55%	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	1.808.742,34	0,89%	11,19%	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
CONDORMINING S.A.	-8.817,82	-0,41%	-14,79%	ESTADOS PRELIMINARES A MARZO 2016
INAMAZONAS S.A.	208.754,49	2,64%	2,70%	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
OMNIBUSS BB	5.898.863,18	6,56%	10,20%	ESTADOS PRELIMINARES A DICIEMBRE 2016
MARESA HOLDING S.A.	8.632,67	2,03%	2,06%	ESTADOS AUDITADOS A DICIEMBRE 2015
TOTAL	13.940.568,25	2,38%	6,85%	
USO DE MARCA FABRILFAME ESPERADO A DIC 2016			540.510,35	
REMANENTE DE LIQUIDACION AYCHAPICHO			400.956,88	
Total Generado Patrimonio ISSFA			14.882.035,48	
ROA TOTAL			2,50%	
ROE TOAL			6,52%	

- Gestión de Bienestar Social

PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR DEL ISSFA (PAMI)

Al ir disminuyendo las habilidades como parte del proceso de envejecimiento, es necesario ayudas asistenciales que faciliten la vida de los adultos mayores, bajo esta premisa el ISSFA continúa con el desarrollo de talleres de gimnasia, danza, baile de salón, coro, pintura, cocina, manualidades, computación, relaciones humanas y bailoterapia.

Además se realizan actividades recreativas, sociales y culturales, en las que se incluye charlas, conferencias, paseos, etc.

PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Como servicios especializados se otorgó la atención a las personas con discapacidad, especialmente a los militares en servicio activo y pasivo que presentan algún tipo de discapacidad y que están agrupados en Asociaciones:

- Asociación de Excombatientes Discapacitados del Alto Cenepa
- Asociación de Discapacitados de Fuerzas Armadas Ecuatorianas
- Asociación de Padres de Personas con discapacidad de FF.AA

Para este grupo social importante, se organizaron seminarios, conferencias, eventos de sensibilización, actividades sociales y recreativas.

ACTIVIDAD	Nº PARTICIPANTES
Conferencias y Charlas en las Asociaciones de Personas con Discapacidad de FF.AA	480
Evento por el Día del Niño en la Asociación de Padres de Personas con Discapacidad de FF.AA	350
Evento Navideño en la Asociación de Padres de Personas con Discapacidad de FF.AA	350
Atención Psicológica	120
Eventos de sensibilidad hacia las personas con discapacidad	200
TOTAL	1.500

Fuente: Base de datos del Dep. Servicios Sociales

PROGRAMA DE DEPORTE Y RECREACIÓN

Con la finalidad de aportar en la calidad de vida de los asegurados y sus dependientes, la Dirección de Bienestar Social organizó y ejecutó el Campeonato Deportivo de pensionistas a nivel nacional, en las disciplinas de: indor fútbol, ecua - vóley y cuarenta.

ACTIVIDAD	N° PARTICIPANTES
Campeonato Deportivo de pensionistas a nivel nacional.	2.500

Fuente: Base de datos del Dep. Servicios Sociales

PROGRAMA UNIVERSITARIO DE MAYORES

La Universidad del Adulto Mayor es un proyecto emblemático del ISSFA, que se desarrolla en convenio con la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE desde el año 2013 y desde el año 2015 con la Universidad Santa María de Guayaquil.

ACTIVIDAD	N° PARTICIPANTES
Desarrollo de la III, IV y V promoción de estudiantes.	133

Fuente: Base de datos del Dep. Servicios Sociales

INFORMES SOCIALES PARA DEVOLUCIÓN ANTICIPADA DE FONDOS DE RESERVA, ÓRTESIS, PRÓTESIS, CONCENTRADORES DE OXÍGENO, AFECTADOS DEL TERREMOTO

INFORMES SOCIALES	N°
ANTICIPO DE FONDOS DE RESERVA	162
ÓRTESIS/PRÓTESIS	62
CRÉDITO AFECTADOS TERREMOTO	56
CONCENTRADORES DE OXÍGENO	9
SITUACIÓN APREMIANTE	8
RETIRO FONIFA	4
TOTAL	301

Fuente: Base de datos del Dep. Servicios Sociales

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (PEF)

Por disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros se establece y se desarrolla el curso por modalidad virtual y página web institucional, el mismo que tiene varios módulos con temática institucional, manejo de créditos y administración de presupuesto familiar. 2000 personas capacitadas en modalidad virtual.

ACTIVIDAD	N° PARTICIPANTES
Programa de Educación Financiera en modalidad virtual	2.000

Fuente: Base de datos del Dep. Servicios Sociales

SERVICIOS FUNERARIOS

Para los servicios funerarios de los asegurados se estableció convenios con empresas funerarias para que otorguen los servicios con precios preferenciales a nuestros asegurados.

ACTIVIDAD	N° PARTICIPANTES
Servicios funerarios otorgados en funerarias de convenio	133

Fuente: Base de datos del Dep. Servicios Sociales

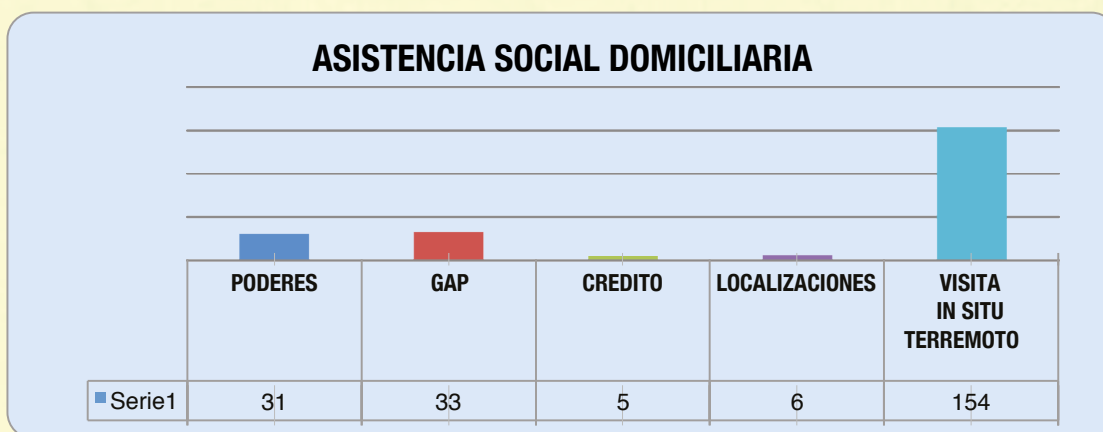
ASISTENCIA SOCIAL DOMICILIARIA

La Asistencia Social domiciliaria es un proceso permanente que se brinda como un servicio, mediante el cual el asegurado o sus familiares solicitan visita domiciliaria para realizar algún trámite, cuando no puede acercarse personalmente al ISSFA.

La asistencia social domiciliaria se realiza para otorgamiento de crédito, verificación de la situación de pensionistas que han otorgado poderes, localizaciones de pensionistas suspendidos y verificación de la situación de aquellos que pertenecen al Grupo de Atención Prioritaria. Durante el 2016 se realizaron 75 visitas domiciliarias.

La Dirección de Bienestar Social, para atender las demandas de los asegurados que fueron afectados en su vivienda como consecuencia del terremoto del 16 de abril de 2016, realizó 154 visitas in situ, información que fue levantada mediante Ficha Socio económica.

Dando un total de visitas domiciliarias realizadas en el 2016 de 229.



Fuente: Dirección de Bienestar Social

PAGO DE BECAS HIJOS HÉROES DEL CENEPa

El Instituto de Fomento al Talento Humano, antiguo IECE, reconoce una ayuda económica para los gastos de estudios de los hijos de los ex combatientes fallecidos o discapacitados del Conflicto del Alto Cenepa (Becas) a fin de que puedan cursar sus estudios pre primario, primario, secundario y universitario.

Dándose cumplimiento a lo que señala el Registro Oficial No. 666, de fecha viernes 31 de marzo de 1995, Ley Especial de Gratuidad y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Bélico de 1995. CAPITULO II. ART. 6 DE LOS DESEMBOLSOS. “Los desembolsos efectuará el IECE y entregará a los representantes legales de los beneficiarios, a través del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), por cuotas adelantadas, cada cuatro meses.”

Dentro de este proceso también se han atendido 11 solicitudes presentadas para que se realice actualización de cuentas bancarias y reprocesos a fin de que se pueda brindar este beneficio social.

AÑO 2016	
SERVICIO	BENEFICIARIOS
ROLES PAGO DE BECAS	7
BENEFICIARIOS	500
SOLICITUDES ATENDIDAS CAMBIO DE CUENTAS BANCARIAS	11
MONTO TOTAL POR PAGO DE BECAS REALIZADO POR EL ISSFA MEDIANTE ROL DE PAGO	790.084,00

Fuente: Información Dirección de Bienestar Social

PROYECTO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GEOPOSICIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA GAP

La Dirección de Bienestar Social, con el objetivo de mejorar los servicios y atender las necesidades de los afiliados del Grupo de Atención Prioritaria, adultos mayores, personas con discapacidad y enfermos crónicos, realizó el proyecto de Geoposicionamiento del Grupo de Atención Prioritaria a nivel de provincias, siendo geoposicionados un total de 2305 asegurados.

AÑO	2016
SERVICIO	BENEFICIARIOS
PROYECTO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y GEOPOSICIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA A NIVEL DE PROVINCIAS CABECERAS CANTONALES	2742
REGISTROS EFECTIVOS	2305

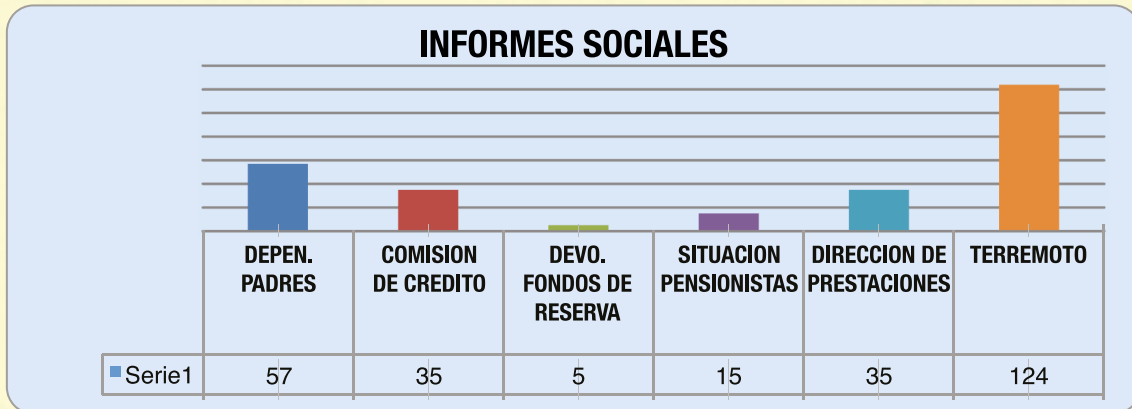
Fuente: Información Dirección de Bienestar Social

INVESTIGACIONES E INFORMES SOCIALES

Elaboración de Informes Sociales a través de la investigación social de caso -insumo relevante que permite la toma de decisiones para suspender, otorgar o negar derechos- realizándose 130 Informes Sociales para dependencia de padres, Comisión de Crédito, Fondos de Reserva, Verificación situación de pensionistas y para la Dirección de Seguros Previsionales.

INFORMES SOCIALES		
ASUNTO	Nº	OBSERVACION
DEPENDENCIA DE PADRES	57	De los 57 casos, 32 no ingresaron como dependientes al ISSFA por no cumplir con los requisitos que establece el Instructivo de Registro y Actualización de datos.
COMISIÓN DE CRÉDITO	35	
DEVOLUCIÓN FONDOS DE RESERVA	5	
VERIFICACIÓN SITUACIÓN PENSIONISTAS	15	
DIRECCIÓN DE SEGUROS PREVISIONALES	35	
AFECTADOS TERREMOTO ABRIL 2016	124	La Dirección de Bienestar Social realizó Informes Sociales sobre la condición de la vivienda y situación socio económica de los asegurados afectados por el terremoto de abril 2016.
TOTAL DE INFORMES SOCIALES REALIZADOS	271	

Fuente: Información Dirección de Bienestar Social



Fuente: Información Dirección de Bienestar Social

Como actividad relevante, la Dirección de Bienestar Social durante los meses de junio, julio y agosto del 2016 realizó 124 Informes sociales de los asegurados del ISSFA cuyas viviendas que fueron afectadas por el terremoto del 16 de abril del 2016, Informes entregados a la Comisión de Crédito siendo un insumo para la toma de decisiones.

CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

Tienen como objetivo brindar beneficios de descuentos a todos los asegurados del ISSFA, a fin de contribuir a mejorar su calidad de vida, siendo beneficiarios durante este año aproximadamente 30.000 asegurados, entre los convenios están:

- ISSFA-ABEFARM S.A. ABF.
- ISSFA- LA FAVORITA
- CONVENIO EMPRESAS DE HOTELERIA Y TURISMO
- CONVENIO CENTROS GERONTOLOGICOS

Entre las actividades realizadas para la administración y coordinación con las empresas de convenios se han realizado:

Nº	ACTIVIDADES	EMPRESA
1	10 reuniones de trabajo	Abefarm / Supermaxi / Decameron/ empresas de hotelería y turismo/ centro gerontológico
2	99 solicitudes atendidas para diferentes trámites	Convenio La Favorita
3	91 solicitudes atendidas para diferentes trámites	Convenio empresa ABEFARM
4	Participación con productos, premios y publicidad en diferentes actividades sociales, culturales, recreativas y deportivas en el Programa del Adulto Mayor, Programa de atención a personas con discapacidad, Campeonatos deportivos de pensionistas, Programa Universitario de Mayores, Grupo GAP.	Convenio La Favorita Convenio empresa ABEFARM Convenio DECAMERON
5	Coordinación interinstitucional para información del convenio con las diferentes unidades militares de las Tres Fuerzas a nivel nacional y charlas de prevención promoción de salud	Convenio La Favorita Convenio empresa ABEFARM
6	Gestión y coordinación para evento navideño PAMI, ASOPADFA y ASPISSFA	Convenio La Favorita Convenio empresa ABEFARM
	TOTAL DE BENEFICIARIOS	50.000

Fuente: Información Dirección de Bienestar Social

- Gestión de Servicio al Cliente

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas – ISSFA, con el objetivo de levantar información sobre la percepción de la satisfacción del cliente y, a su vez, realizar un seguimiento a la gestión realizada por la institución año a año, realizó una nueva evaluación de la satisfacción de sus asegurados (activos y pasivos), conociendo el comportamiento de los mismos en cada uno de los servicios de la institución (salud, bienestar social, créditos, seguros y prestaciones).

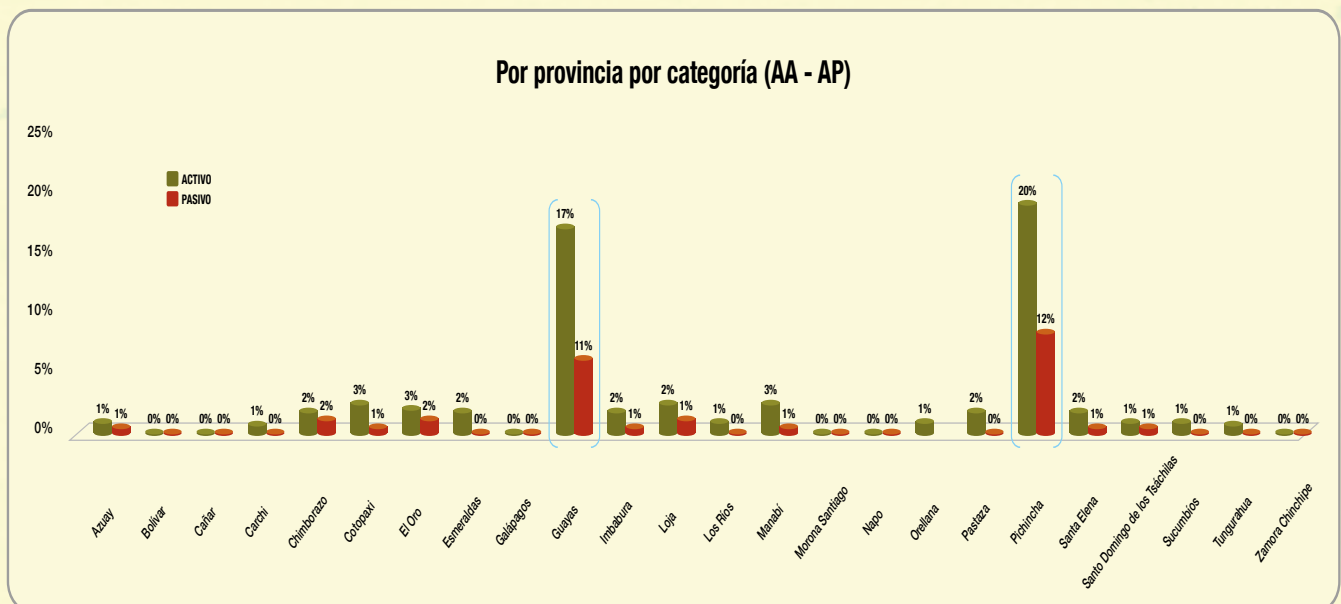
Este año aplicó la encuesta de satisfacción al asegurado a través de servicios en línea, en la que participaron 2.422 encuestados. La encuesta estuvo en la herramienta informática activa desde el 01 hasta el 02 de diciembre de 2016, obteniendo los siguientes resultados:

Z = Nivel de confianza	→	98%
P = Probabilidad de éxito	→	0,50
Q = Probabilidad de fracaso	→	0,50
N = Población total	→	211.847
E = Margen de error	→	0,02
n = Tamaño de la muestra	=	2422

MUESTRA		
CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Pasivo	951	34,13%
Activo	1835	65,87%
Muestra alcanzada	2786	100,00%

Lugar de ubicación del asegurado que aplicó la encuesta

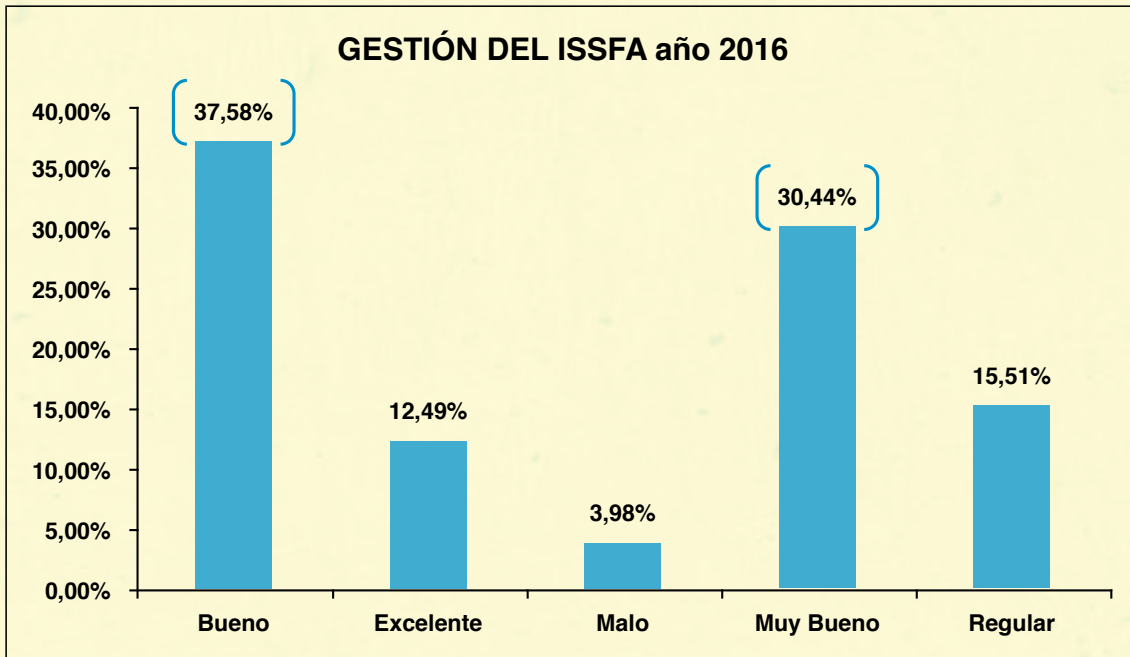
Diciembre 2016



Del grupo de asegurados activos, las dos principales provincias donde se agrupan el 37% de los encuestados son: Pichincha con el 20% y Guayas con el 17%. Del grupo de asegurados pasivos, en Pichincha representan el 12% y Guayas el 11%, agrupándose el 23%.

A continuación se presentan los resultados de los principales indicadores:

Valoración de la calidad de los Servicios del ISSFA 2016



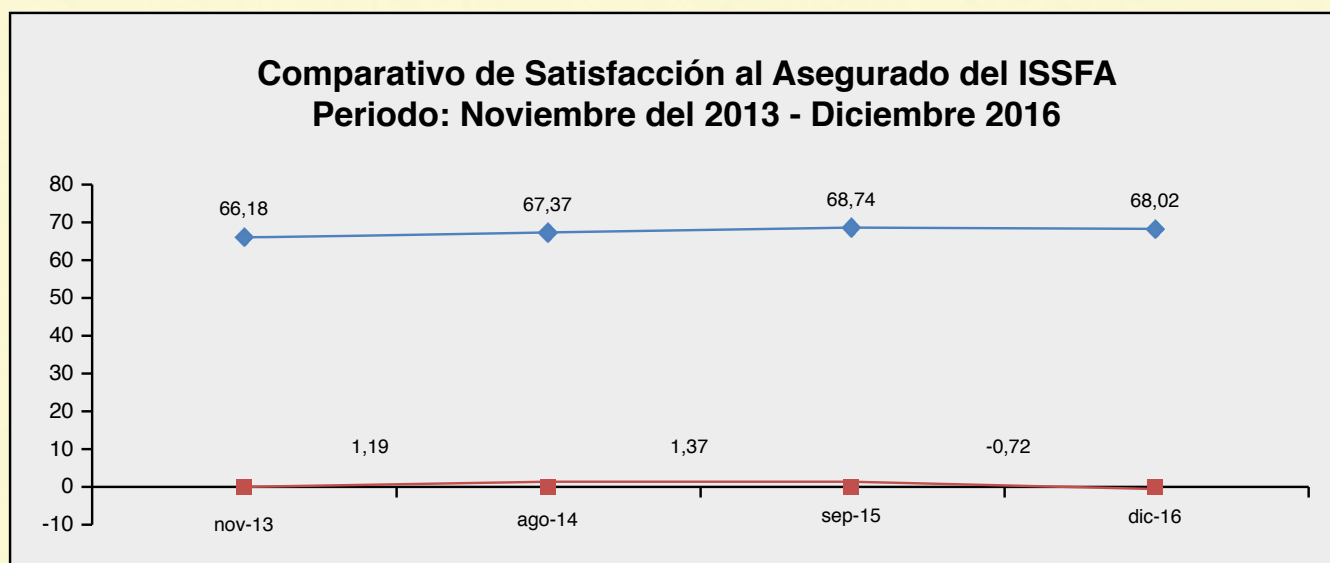
Tomando en consideración que el resultado general enfocado a la percepción que tiene el asegurado sobre los servicios y prestaciones que le otorgó el ISSFA durante el año 2016, se obtuvo el siguiente resultado: el 68.02% de los encuestados (activos y pasivos) califican a la gestión entre bueno - muy bueno, el 12,49% califica la gestión excelente y un 19.49% entre malo - regular.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2016			
Índice Activos	66,76	Índice Pasivos	70,45
Índice General de Satisfacción del Cliente ISSFA 2016 (sobre 100)			Calif. /100
			68,02

Este indicador muestra que el asegurado activo califica a la gestión del ISSFA con un a 66,76% mientras que el asegurado pasivo califica la gestión en un 70,45% dando también como resultado un indicador MUY BUENO.

Comparación del Índice General de Satisfacción del Cliente del ISSFA

Periodo: Noviembre de 2013 – Diciembre de 2016



El comportamiento del índice de satisfacción del asegurado de los años 2013, 2014, 2015 y 2016 muestra el comportamiento entre el año 2015 que fue de 68.74% y para el año 2016 fue de 68.02%, es decir hay un decremento de 0.72%.

B. PROCESOS HABILITANTES

1. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

- Gestión de Planificación Estratégica

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 objetivo 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 función de la cual se establecen metas a cumplir, que es la situación deseada, en etapas parciales dentro del periodo 2012-2016.

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.

MAPA ESTRATÉGICO DEL ISSFA

A continuación se detalla el Mapa Estratégico Institucional para el periodo 2012 – 2016, el cual concibe las cuatro perspectivas de enfoque, cada uno con su objetivo u objetivos estratégicos y sus respectivas estrategias.

El Instituto cuenta con 5 objetivos estratégicos y 21 estrategias, conforme el siguiente gráfico:

Tabla No. 1: Mapa Estratégico del ISSFA

MAPA ESTRATÉGICO DEL ISSFA		
Perspectiva	Objetivo Estratégico	Estrategia
 CIUDADANIA	1. Incrementar la satisfacción de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que proporciona el ISSFA. (2012-2016)	1.1. Implementar un plan de modernización de los servicios. 1.2. Fortalecer la desconcentración. 1.3. Desarrollar e implementar una política institucional de atención al cliente. 1.4. Fortalecer el sistema y canales de comunicación hacia los afiliados.
	2. Incrementar la cobertura de los servicios y la gestión de las prestaciones. (2012-2016)	2.1. Actualizar normativa y reglamentos internos para todos las prestaciones y servicios. 2.2. Implementar convenios interinstitucionales para complementar servicios. 2.3. Priorizar la atención a grupos vulnerables. 2.4. Fortalecer la atención primaria en salud
 PROCESOS	3. Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos internos. (2012-2016)	3.1. Implementar un sistema integral de gestión de procesos basado en estándares internacionales. 3.2. Implementar un Plan Estratégico de TICS alineado a las necesidades del ISSFA. 3.3. Fortalecer la estructura orgánica con énfasis en la gestión técnica especializada. 3.4. Implementar una gestión y evaluación por resultados. 3.5. Fortalecer los sistemas integrales de comunicación interna y externa.
 FINANCIERA	4. Incrementar la sostenibilidad financiera del ISSFA. (2012-2016)	4.1. Mejorar el modelo de gestión de las empresas del ISSFA 4.2. Optimizar el portafolio de inversiones 4.3. Impulsar reformas legales en materia de financiamiento. 4.4. Optimizar el inventario de activos institucionales. 4.5. Fortalecer y agilizar la recuperación de valores pendientes. 4.6. Fortalecer la gestión actuarial
 TALENTO HUMANO	5. Incrementar la gestión del talento humano. (2012-2016)	5.1. Implementar una política institucional de gestión integral de talento humano alineado a las necesidades del ISSFA 5.2. Implementar un plan de especialización y retención del talento humano.

Alineación con el Plan Nacional del Buen Vivir

El ISSFA es parte del Sistema de Seguridad Social y, por tanto, la Planificación Estratégica Institucional se alinea con la política 2.10 del Objetivo 2 del Plan Nacional del Buen Vivir del Plan Nacional del Buen Vivir, como se evidencia en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 4: Alineación con el Plan Nacional del Buen Vivir

Niveles de Responsabilidad:

R = Responsable

C = Corresponsable

O = Observancia

Poder Popular y Estado													Derechos y libertades para el Buen Vivir										Transformación económica y productiva											
Objetivo 1: Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder social para el buen vivir													Objetivo 2: Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión, y la equidad social y territorial en la diversidad.										Objetivo 8: Consolidar el sistema económico social y solidario de forma sostenible.											
1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	8.10
O	O	O	O	O		O	O	O	O			O	O		O						O	R			C									
													Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.										Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en su diversidad de formas.											
													3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10	3.11	3.12	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5					
													C		O												C							
													Objetivo 4: Fortalecer las capacidades y potencialidades de las personas a lo largo de la vida.										Objetivo 10: Impulsar la transformación de la matriz productiva.											
													4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9	4.10	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	10.6	10.7	10.8	10.9			
																						O					O							
													Objetivo 5: Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.										Objetivo 11: Asegura la gestión soberana y eficiente de los sectores estratégicos, en el marco de la transformación industrial y tecnológica del país.											
													5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5										
															O				O															
													Objetivo 6: Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad ciudadana, en estricto respecto a los Derechos Humanos.										Objetivo 12: Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración.											
													Objetivo 7: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global, con pertenencia cultural y justicia intergeneracional.																					

2.10 Garantizar la protección y la seguridad social a lo largo del ciclo de vida, de forma independiente de la situación laboral de la persona.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2
ISSFA

Incrementar la cobertura de los servicios y la gestión de las prestaciones

ESTRATEGIA 2.1

Actualizar normativa y reglamentos internos para todos los servicios

Gestión de Planificación

Seguimiento y evaluación mensual al cumplimiento de la Planificación Operativa y Programación Presupuestaria 2016, expuestos ante el Comité de Gestión de Calidad de Servicio en ocho sesiones ordinarias y cuatro sesiones extraordinarias, obteniendo los siguientes resultados al final del año 2016.

a. Cumplimiento de la planificación operativa anual

CUMPLIMIENTO GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL 2016	
% de cumplimiento de Actividades	82%
% de cumplimiento de Presupuesto	78%
TOTAL GENERAL	80%

Cuadro resumen cumplimiento por procesos

PROCESOS	Porcentaje de cumplimiento de actividades
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR	68%
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA	91%
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO	74%
PROCESOS DESCOCENTRADOS	95%
TOTAL	82%

b. Desglose por procesos del Porcentaje (%) de cumplimiento de actividades

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

Direcciones	Porcentaje de cumplimiento de actividades / 100%
Seguros Previsionales	100%
Seguro de Salud	51%
Inversiones	63%
Bienestar Social	90%
Agencias y Servicio al Cliente	37%
TOTAL	68%

PROCESOS DE ASESORÍA

Área	Porcentaje de cumplimiento de actividades / 100%
Prosecretaría	100%
Asesoría Jurídica	100%
Asesoría Actuarial	98%
Planificación	82%
Riesgos	98%
Comunicación Social	90%
Unidad de Gestión de Seguridad de la Información	67%
TOTAL	91%

PROCESOS DE APOYO

Área	Porcentaje de cumplimiento de actividades / 100%
Dirección Financiera	98%
UATH	45%
Logística	59%
Secretaría General	100%
UTIC	68%
TOTAL	74%

GESTIÓN DESCONCENTRADA

Programa	Actividad	Porcentaje de cumplimiento de actividades / 100%
Atención personalizada al cliente	Mejorar los procesos en ventanillas	100%
	Mejorar convenios de servicio social	100%
	Imagen institucional	100%
	Comunicación organizacional	100%
	Subtotal	100%
Bienestar social del asegurado	Mejorar las atenciones a los grupos sociales de atención prioritaria PAMI	100%
	Mejorar las atenciones a los grupos sociales de atención prioritaria PADIS	100%
	Brindar asistencia social a los asegurados	30%
	Subtotal	77%
Excelencia de la gestión Institucional	Administrar personal del ISSFA Regional Litoral	95%
	Estructurar y evaluar la planificación operativa del ISSFA Regional Litoral	100%
	Subtotal	98%
Fortalecer el portafolio de Inversiones	Optimizar la gestión de bienes inmuebles	100%
	Tramitar créditos quirografarios	100%
	Tramitar créditos hipotecarios (OFV y FONIFA)	100%
	Subtotal	100%
Gestión de las prestaciones	Pagar prestaciones del Seguro de Salud	91%
	Administrar los seguros previsionales	100%
	Subtotal	95%
Gestión Institucional	Ejecutar el Plan de abastecimiento de ayudas técnicas	100%
	Ejecutar el Plan de abastecimiento de medicinas	100%

Ejecutar el Plan de abastecimientos	100%
Administrar las Agencias del ISSFA	80%
Gestión documental	100%
Gestión financiera	100%
Coordinar la implementación y administración de TICs	95%
Elaborar informes jurídicos	100%
Ejecutar el Plan de mantenimiento de instalaciones	100%
Ejecutar el Plan de servicio de transporte	100%
Ejecutar el Plan de servicios	100%
Subtotal	98%
TOTAL	95%

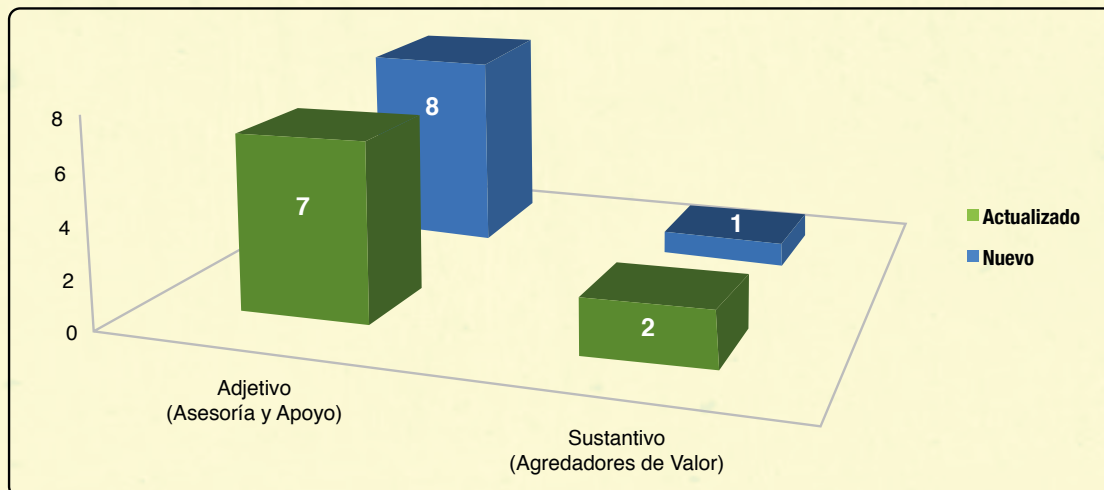
Se formuló la Planificación Operativa del Instituto con un enfoque diferente orientado a resultados, aplicando la metodología de presupuestación por resultados (PPR) estructurándose 7 programas con horizonte plurianual, basado principalmente en la Planificación Estratégica y cuyo presupuesto asciende a USD 1'454.339.653, mismo que fue aprobado por Consejo Directivo en sesión del 12 de noviembre del año 2015.

c. Gestión de Procesos:

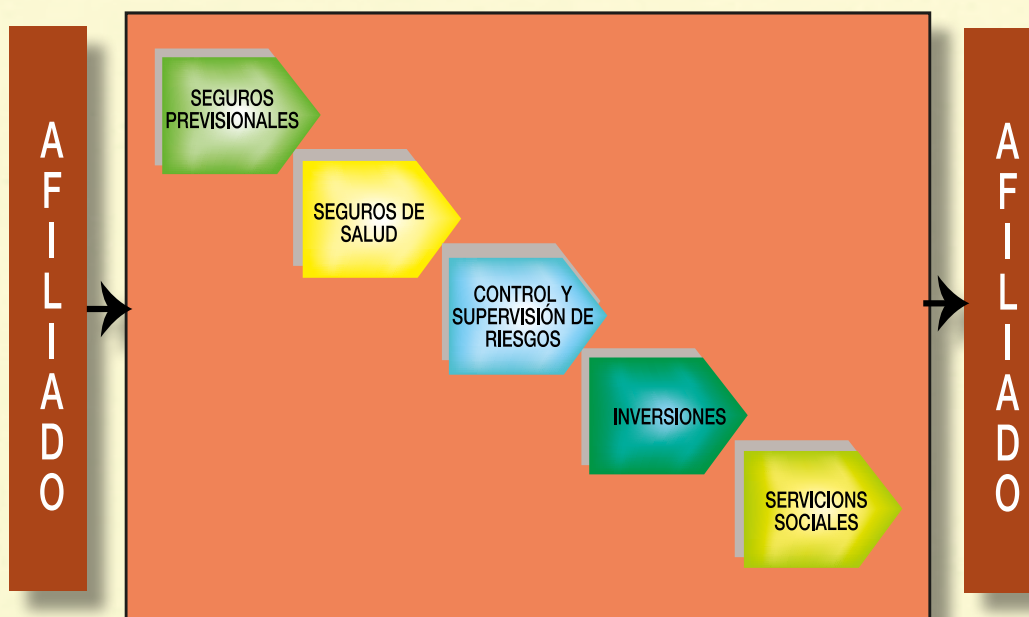
En el año 2016 se levantaron y/o actualizaron 18 procedimientos en coordinación con las áreas del Instituto conforme el siguiente detalle:

N°	Proceso	Dirección/ Unidad	Procedimiento	Nuevo/ Actualizado	Publicado
1	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Inversiones	Procedimiento para la concesión de préstamos hipotecarios	Actualizado	28/3/16
2	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección de Inversiones	Procedimiento para la aplicación del Seguro de desgravamen y saldos de créditos otorgados	Nuevo	28/4/16
3	Sustantivo (Agregadores de Valor)	Dirección del Seguro de Salud	Procedimiento de pertinencia y liquidación de servicios de salud	Actualizado	8/11/16
4	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Asesoría Jurídica	Procedimiento Patrocinio Legal	Actualizado	27/6/16
5	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Asesoría Jurídica	Procedimiento Asesoramiento Legal (Se unifican 3 procesos)	Actualizado	13/9/16
6	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Coordinación Administración Financiera	Procedimiento para la gestión de bienes muebles del ISSFA (activos fijos) (Se unifican 5 procesos)	Actualizado	25/4/16
7	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Coordinación Administración Financiera	Procedimiento para la gestión de bienes muebles del ISSFA (activos fijos)	Actualizado	11/10/16
8	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Coordinación Administración Financiera	Procedimiento Para la administración de pasajes al exterior y al interior del país	Actualizado	20/5/16
9	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Coordinación Administración Financiera	Procedimiento de Gestión del presupuesto del ISSFA	Actualizado	15/8/16
10	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Coordinación Administración Financiera	Procedimiento par la Gestión contable del ISSFA (Se unifican 5 procesos)	Actualizado	11/2/16
11	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Coordinación Administración Financiera	Acciones de mejora de contratación pública	Nuevo	21/11/16
12	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Dirección de Riesgos	Procedimiento para la gestión de riesgo de crédito	Nuevo	24/6/16
13	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Dirección de Riesgos	Manual de gestión de riesgo operativo	Nuevo	3/8/16
14	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Dirección Financiera	Procedimiento para la Gestión de Cobro de Obligaciones a Favor del ISSFA	Nuevo	11/2/16
15	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Dirección Financiera	Procedimiento para la Gestión de Tesorería del ISSFA (Se unifican 4 procesos)	Nuevo	26/5/16
16	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Dirección Financiera	Procedimiento para la atención a las solicitudes de acceso a la información pública del ISSFA	Nuevo	16/12/16
17	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Prosecretaría	Procedimiento para el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones o disposiciones de los organismos de control	Nuevo	24/11/16
18	Adjetivo (Asesoría y Apoyo)	Unidad de Comunicación Social	Procedimiento para la rendición de cuentas ISSFA (Se unifican dos procesos)	Nuevo	28/12/16

Resumen Gestión procedimientos del año 2016

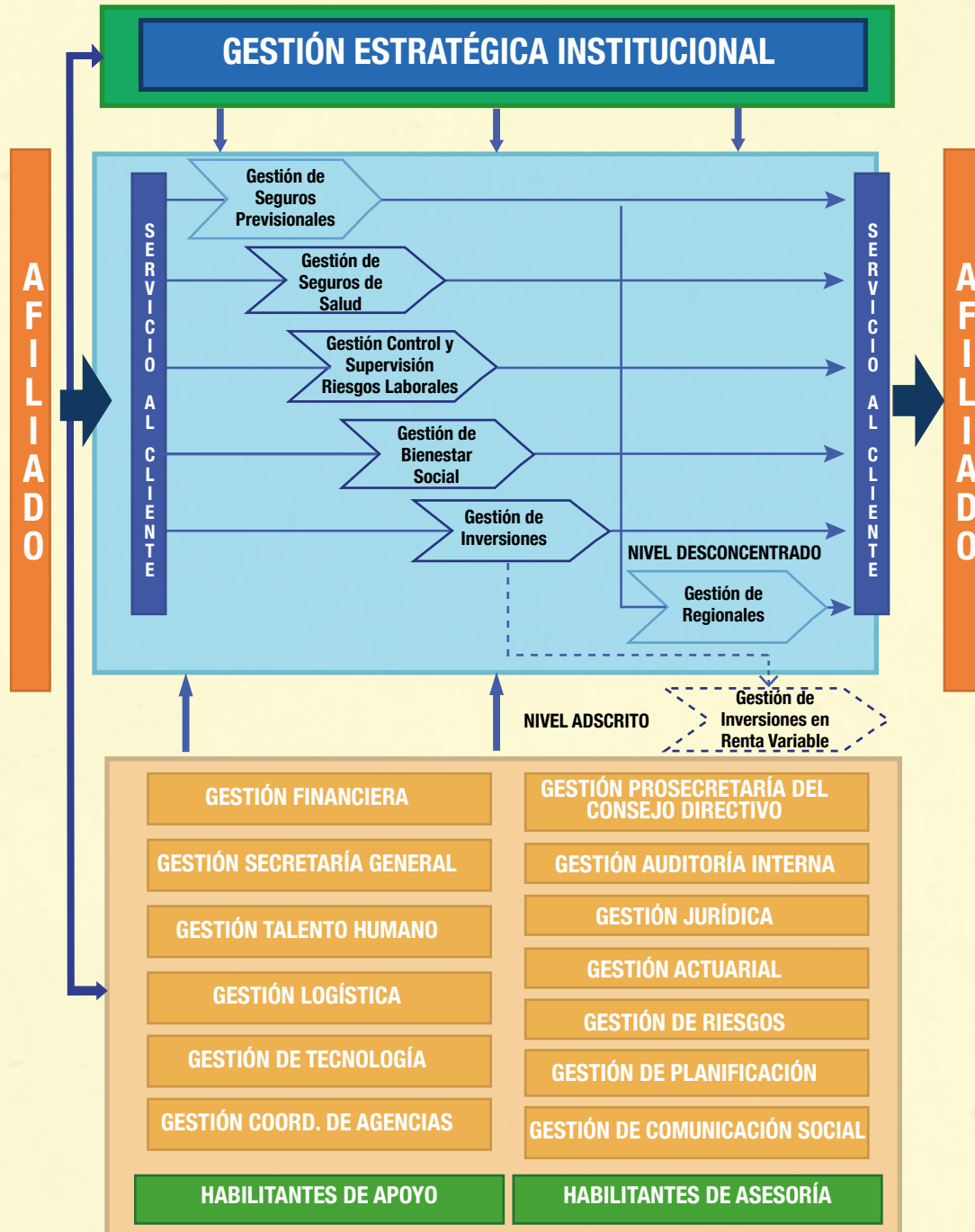


d. Cadena de Valor



e. Mapa de Procesos

MAPA DE PROCESOS ISSFA

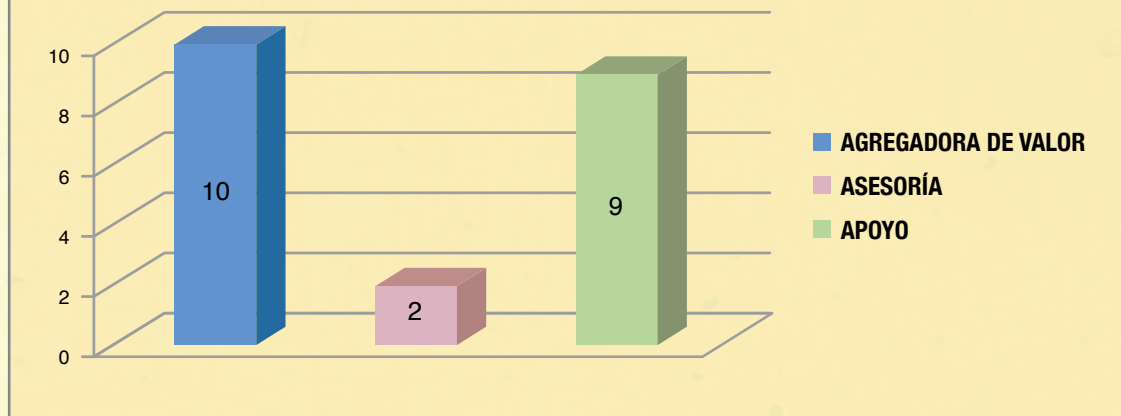


Gestión de Proyectos

En el año 2016, el portafolio de proyectos del ISSFA estaba conformado por 21 proyectos, de los cuales 15 proyectos fueron aprobados entre el 2014, 2015 y 2016. De estos proyectos 4 se encuentran en ejecución, 1 fue cancelado, 8 fueron suspendidos en base a la política de austeridad institucional y 2 se encuentran en reestructuración, según el siguiente detalle:

No.	PROCESOS A LOS QUE PERTENECEN	NOMBRE DEL PROYECTO	DIRECCION/UNIDAD	PRESUPUESTO	PRESUPUESTO REFORMADO	FECHA APROBACION	ESTADO
1	AGREGADORA DE VALOR	Mejoramiento y remodelación de Agencias ISSFA (*)	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	382.257,57			Suspendido
2		Mejoramiento de la atención para la entrega de servicios en línea, contac center y ventanillas	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	175.610,00	113.232,00	22/01/2016	Ejecución
3		Actualización de la base de datos de los afiliados	Dirección de Seguros Previsionales	7.168,00			Suspendido
4		Automatización de cobros indebidos	Dirección de Seguros Previsionales	15.646,00			Suspendido
5		Actualización del Reglamento Interno de Seguros Previsionales	Dirección de Seguros Previsionales	600,00			Suspendido
6		Ajustes a los Módulos Informáticos de Seguros Previsionales	Dirección de Seguros Previsionales	16.760,00			Suspendido
7		Implementación de la campaña de vacunación contra el Neumococo, mediante el uso de la vacuna trecevalente, dirigida al personal militar en servicio pasivo adultos mayores	Dirección de Salud / Dpto. de Promoción y Prevención de la Salud	130.000,00	253.754,22	22/3/16	Cancelado
8		Construcción del Proyecto Urbanístico Torres El Labrador (*)	Dirección de Inversiones / Gestión Inmobiliaria	9.526.519,00		13/6/14	Elaboración solicitud de cambios
9		Construcción del Proyecto Urbanístico Nuevo Santo Domingo (*)	Dirección de Inversiones / Gestión Inmobiliaria	4.226.643,00		13/6/14	Elaboración solicitud de cambios
10		Proyecto Inmobiliario "Pondevedra" (*)	Dirección de Inversiones / Gestión Inmobiliaria	5.069.061,00			Elaboración
11	ASESORIA	Implementación de la Coordinación de Gestión Estratégica	Unidad de Planificación	58.152,29		10/12/15	Suspendido
12		Implementación del Modelo de Reestructuración (Modelo R) de la Gestión Pública Institucional en el ISSFA	Unidad de Planificación UATH UTIC	0,00		11/2/16	Suspendido
13	APOYO	Modernización Tecnológica de la Gestión Empresarial y de Negocio del ISSFA	UTIC	2.262.446,93		11/2/16	Suspendido
14		Modernización tecnológica de los servicios WEB e integración de aplicaciones empresariales (ESB) (*)	UTIC	2.187.100,00		11/2/16	Suspendido
15		Modernización tecnológica del ERP financiero del ISSFA (*)	UTIC	548.300,00		11/2/16	Suspendido
16		Modernización tecnológica de la gestión documental del ISSFA (*)	UTIC	1.941.000,00		11/2/16	Suspendido
17		Modernización tecnológica de la administración de identidades para aplicaciones empresariales del ISSFA (IDMg) (*)	UTIC	1.709.020,00		11/2/16	Suspendido
18		Dimensionamiento y diseño de la arquitectura empresarial del ISSFA (*)	UTIC	232.826,00		11/2/16	Suspendido
19		Creación de la Unidad de Gestión de Seguridad de la Información en el ISSFA	UTIC	55.200,00	5.300,00	7/1/16	Ejecución
20		Manejo y administración de las bodegas de medicamentos en el Dpto. de Logística	Coordinación Administrativa Financiera / Logística	40.693,88	6.512,00	24/3/16	Ejecución
21		Creación de la Unidad de Seguridad Salud Ocupacional y Ambiente e Implementación de los sistemas de gestión de seguridad - salud ocupacional y gestión ambiental en el Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas	Coordinación Administrativa Financiera / UATH	93.780,67	62.590,72	17/3/16	Ejecución
TOTAL				28.678.784,34	441.388,94		

Resumen de proyectos por tipo de procesos



2. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO

a. Gestión por resultados (GPR)

El Instituto, al 31 de diciembre de 2016, tiene un cumplimiento de la Gestión (GPR) del 82,47% de acuerdo al siguiente detalle:



b. Proyectos de Mejoramiento por Servicio o Proceso de la Entidad

En el año 2016, 4 proyectos se encuentran en ejecución y 1 fue cancelado, según consta en el siguiente cuadro:

No.	PROYECTO	PROCESOS A LOS QUE PERTENECEN	PRESUPUESTO APROBADO 2016	FECHA DE APROBACIÓN	PRESUPUESTO AJUSTADO	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Mejoramiento de la atención para la entrega de servicios en línea, contac center y ventanillas	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	175.610,00	22/01/2016 15/04/2016 07/06/2016 28/12/2016	113.232,00	Junio	Diciembre
2	Implementación de la campaña de vacunación contra el neumococo, mediante el uso de la vacuna trecevalente, dirigida al personal militar adulto mayor en servicio pasivo	Dirección de Salud / Dpto. de Promoción y Prevención de la Salud	253.754,22	22/03/2016 24/05/2016 07/06/2016 CANCELADO (13/12/2016)	253.754,22	Junio	Diciembre
3	Creación de la unidad de gestión de seguridad de la información en el ISSFA	UTIC	55.200,00	07/01/2016 08/06/2016 15/09/2016	5.300,00	Junio	Diciembre
4	Manejo y administración de las bodegas de medicamentos en el Dpto. de Logística	Coordinación Administrativa Financiera / Logística	40693,88	24/03/2016 22/06/2016	6.512,00	Abril	Diciembre
5	Creación de la Unidad de Seguridad Salud Ocupacional y Ambiente e Implementación de los sistemas de gestión de seguridad - salud ocupacional y gestión ambiental en el Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas	Coordinación Administrativa Financiera / UATH	93.780,67	17/03/2016 18/05/2016 01/09/2016	62.590,72	Junio	Agosto - 2017
TOTAL			578.344,89		441.388,94		

a) El proyecto “Mejoramiento de la atención para la entrega de servicios en línea, contac center y ventanillas”, al 31 de diciembre de 2016 registra un avance físico real del 37% respecto al 100% del avance programado acumulado, y del 37,62% de avance presupuestario respecto del 100% del presupuesto total planificado.

b) El proyecto “Implementación de la campaña de vacunación contra el neumococo, mediante el uso de la vacuna trecevalente, dirigida al personal militar adulto mayor en servicio pasivo”, no registró avance físico ni presupuestario debido a que, en agosto de 2016, el proceso para la adquisición de la vacuna trecevalente fue declarado desierto, razón por la cual el 13 de diciembre de 2016 el señor Director Subrogante aprueba la solicitud de cambios del proyecto relacionada a su cancelación.

c) El proyecto “Creación de la Unidad de Gestión de Seguridad de la Información en el ISSFA”, al 31 de diciembre 2016 registra un avance físico del 65% respecto del 100% del avance programado acumulado, y del 100% de avance presupuestario.

d) El proyecto “Manejo y administración de las bodegas de medicamentos en el Dpto. de Logística”, al 31 de diciembre 2016 registra un avance físico del 75% respecto del 100% del avance programado acumulado, y 0% de ejecución presupuestaria en razón de la devolución de los recursos por el valor de USD 34.081,88 (TRAS-2016-021) aprobada el 01 de julio de 2016.

e) El proyecto “Creación de la Unidad de Seguridad Salud Ocupacional y Ambiente e Implementación de los sistemas de gestión de seguridad - salud ocupacional y gestión ambiental en el Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas”, al 31 de diciembre 2016 registra un avance físico del 30% respecto del 77% del avance programado acumulado y del 6,11% de presupuesto total planificado.

De la información precedente se puede concluir que los cinco (5) proyectos aprobados al 31 de diciembre de 2016 registran un promedio de avance físico del 41% y 29% de avance presupuestario.

C. Cumplimiento de la ejecución programática y presupuestaria

1. Cuadro demostrativo

META POA	RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
89%	Porcentaje de cumplimiento del POA en Actividades	82%
87%	Porcentaje de cumplimiento del POA en Presupuesto	78%
TOTAL		80%

2. Comparativo del cumplimiento de la planificación operativa 2015 - 2016

PRESUPUESTO	2015		2016	
	Planificado	Ejecutado	Planificado	Ejecutado
	\$1.463.372.823	\$1.199.965.715	\$1.454.339.653	1.136.099.188.49

Procesos	2015	2016
	% Actividades	% Actividades
Agregadores de Valor	78%	68%
Habilitantes de Apoyo	92%	74%
Habilitantes de Asesoría	94%	91%
Regional Litoral	97%	95%
TOTAL	90%	82%

- Gestión de Asesoría Jurídica

De conformidad con la Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional 2013 – 2017 establece que la seguridad social es un derecho y bien superior garantizado por el Estado, que determina la necesidad de un estricto control al aseguramiento obligatorio y la vinculación con instrumentos no contributivos, para alcanzar la universalización de este derecho que tiene como fin la protección de contingencias como enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, discapacidad, invalidez y muerte, que para el colectivo de Fuerzas Armadas se otorga mediante régimen especial de acuerdo con la Constitución y la Ley, a través del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

La Dirección de Asesoría Jurídica tiene como misión asesorar en aspectos legales y ejercer el patrocinio y defensa de los intereses institucionales. Para el cumplimiento de su misión tiene a su cargo como actividades: asesorar en materia jurídica a la Dirección General y orientar al resto de niveles; realizar las funciones de procuración, patrocinio y defensa en procesos constitucionales, judiciales y administrativos; y, organizar y poner en funcionamiento la jurisdicción coactiva.

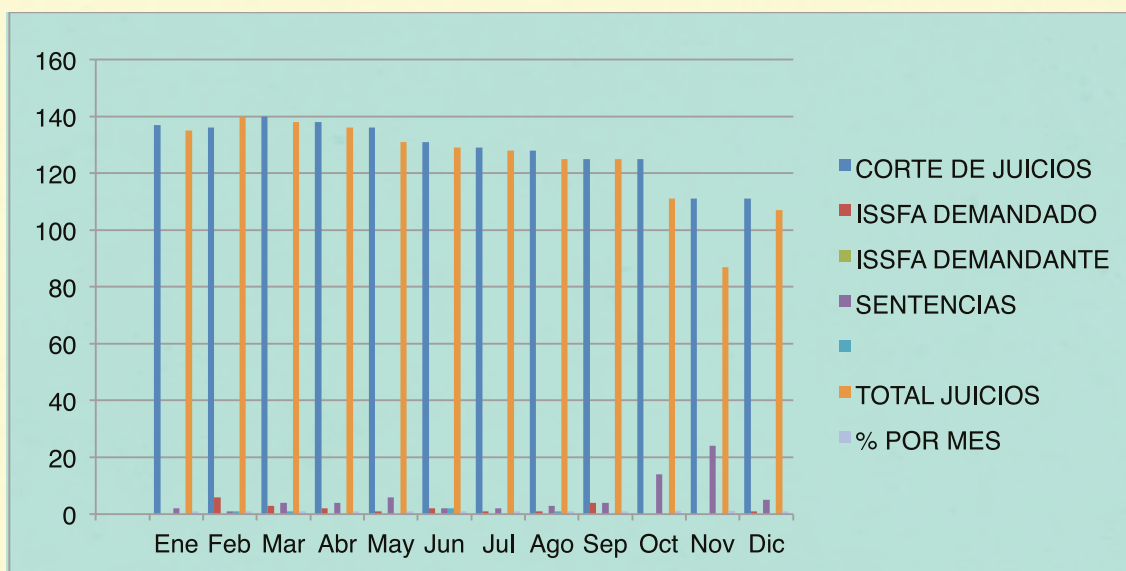
Bajo este contexto, la Dirección de Asesoría Jurídica realiza su gestión de patrocinio en los procesos a los que se ve sometido el Instituto e inicia acciones judiciales en salvaguarda de los intereses institucionales; asesora al nivel superior de la Dirección General y otros, desde la óptica del estricto 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 del periodo de enero a diciembre de 2016 de la Dirección de Asesoría Jurídica destaca como actividades relevantes: el análisis del proyecto de Ley Reformatoria a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, seguimiento del proceso legislativo, envío de textos alternativos; análisis de las reformas aprobadas por la Asamblea Nacional y planteamiento de consultas normativas relacionadas con la aplicación de las reformas a la Procuraduría General de Estado.

Además, 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 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:

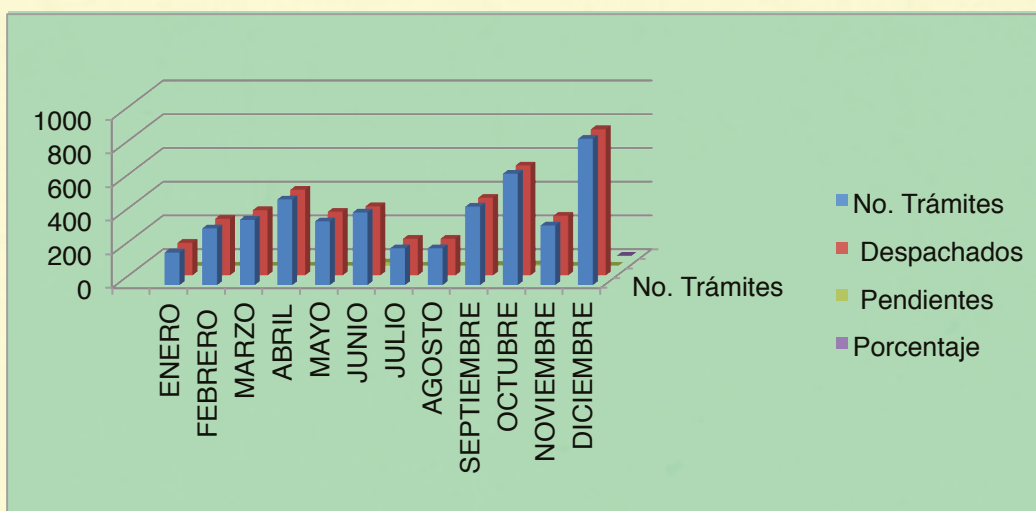
GESTIÓN DE PATROCINIO JURÍDICO 2016

MES	CORTE DE JUICIOS	ISSFA DEMANDADO	ISSFA DEMANDANTE	SENTENCIAS		TOTAL JUICIOS	% POR MES
				A FAVOR	EN CONTRA		
Enero	137	0	0	2	0	135	101,481%
Febrero	136	6	0	1	1	140	97,143%
Marzo	140	3	0	4	1	138	101,449%
Abril	138	2	0	4	0	136	101,471%
Mayo	136	1	0	6	0	131	103,817%
Junio	131	2	0	2	2	129	101,550%
Julio	129	1	0	2	0	128	100,781%
Agosto	128	1	0	3	1	125	102,400%
Septiembre	125	4	0	4	0	125	100,000%
Octubre	125	0	0	14	0	111	112,613%
Noviembre	111	0	0	24	0	87	127,586%
Dic	111	1	0	5	0	107	103,738%



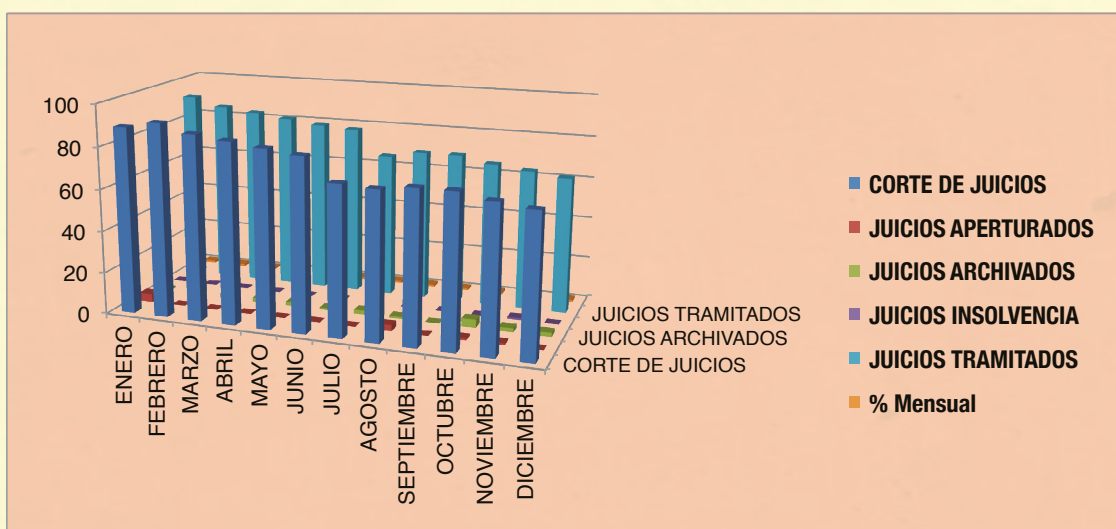
GESTIÓN DE ASESORÍA LEGAL 2016 Trámites despachados en menos de 20 días

MES	No. Trámites	Despachados	Pendientes	Porcentaje
ENERO	194	194	0	100,00%
FEBRERO	337	336	1	99,70%
MARZO	388	387	1	99,74%
ABRIL	509	508	1	99,80%
MAYO	379	378	1	99,74%
JUNIO	431	410	21	95,13%
JULIO	219	218	1	99,54%
AGOSTO	219	218	1	99,54%
SEPTIEMBRE	466	461	5	98,93%
OCTUBRE	661	653	8	98,79%
NOVIEMBRE	354	354	0	100,00%
DICIEMBRE	868	867	1	99,88%



GESTIÓN DE COACTIVA 2016

MES	CORTE DE JUICIOS	JUICIOS APERTURADOS	JUICIOS ARCHIVADOS	JUICIOS INSOLVENCIA	JUICIOS TRAMITADOS	% Mensual
ENERO	89	4	1	0	92	96,74%
FEBRERO	92	0	4	0	88	104,55%
MARZO	88	0	2	0	86	102,33%
ABRIL	86	0	2	0	84	102,38%
MAYO	84	0	2	0	82	102,44%
JUNIO	82	0	1	0	81	101,23%
JULIO	71	0	2	0	69	102,90%
AGOSTO	70	3	1	0	72	97,22%
SEPTIEMBRE	72	0	0	0	72	100,00%
OCTUBRE	72	1	4	0	69	104,35%
NOVIEMBRE	69	1	2	1	67	102,99%
DICIEMBRE	67	0	2	0	65	103,08%



- Gestión de Prosecretaría del Consejo Directivo del ISSFA

El 28 de enero de 2016 se llevó a cabo la reunión del Consejo Directivo del ISSFA donde se conoció, como único punto, la exposición del Director General sobre las acciones acerca de los Oficios No 03625 de 18 de noviembre y 03810 de 04 de diciembre de 2015, suscritos por el señor Procurador General del Estado, relacionado con el tema “Los Samanes”, sin que se haya tomado ninguna resolución al respecto.

El 15 de febrero del mismo año, en sesión del Directorio se conoce y se aprueban varios temas cuyas resoluciones adoptadas fueron las siguientes:

RESOLUCIÓN No. 16-02.1

El Consejo Directivo del ISSFA toma conocimiento del Decreto Ejecutivo No. 908, en donde cesa en el ejercicio de sus funciones al señor Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y a los Comandantes Generales de Fuerza; así como también de los Decretos Ejecutivos No. 909 y 910 de 05 de febrero del año en curso, en donde se designa al nuevo Mando Militar el mismo que está conformado de la siguiente manera:

- * VALM. OSWALDO ZAMBRANO CUEVA, Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
- * VALM. ÁNGEL SARZOSA AGUIRRE, Comandante General de la Armada
- * TGRAL. CÉSAR MERIZALDE PAVÓN, Comandante General de la Fuerzas Aérea.
- * GRAB. LUIS MIGUEL ÁNGEL CASTRO AYALA, Comandante General del Ejército.

El señor Presidente del Consejo Directivo, a nombre de este cuerpo colegiado, toma la promesa de Ley a los nuevos Miembros de dicho Organismo, quienes se comprometen a cumplir con lealtad, responsabilidad y bajo las normas establecidas las funciones como Miembros integrantes del Consejo Directivo del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, luego de lo cual son posesionados en el cargo.

RESOLUCIÓN No. 16-02.2

El Consejo Directivo del ISSFA toma conocimiento Oficio No. CCFFAA-JCC-2016-038-O-OF de 15 de febrero de 2016, suscrito por el señor VALM. OSWALDO ZAMBRANO CUEVA, Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, mediante el cual se hace conocer la necesidad institucional del pase del señor CALM. FREDDY GARCÍA CALLE, para prestar sus servicios en calidad de Director General de Recursos Humanos de la Armada por su jerarquía y antigüedad.

RESOLUCIÓN No. 16-02.3

El Consejo Directivo del ISSFA luego del correspondiente análisis resuelve designar al señor BGRAL. JUAN FRANCISCO VIVERO VITERI en calidad de Director General del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

El señor Presidente del Consejo Directivo, a nombre de este cuerpo colegiado, toma la promesa de Ley al señor BGRAL. JUAN FRANCISCO VIVERO VITERI, quien se compromete cumplir con lealtad, responsabilidad y bajo las normas establecidas las funciones de Director General del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, luego de lo cual es posesionado en el cargo.

RESOLUCIÓN No. 16-02.4

El señor Presidente del Consejo Directivo, a nombre de este cuerpo colegiado, toma la promesa de Ley al señor TCRN. EM. ROBERTO XAVIER JIMÉNEZ VILLARREAL, quien se compromete cumplir con lealtad, responsabilidad y bajo las normas establecidas las funciones de Subdirector General del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, siendo así posesionado en el cargo.

Posteriormente, a partir de esa fecha y a raíz del cambio del nuevo Mando Militar efectuado en febrero del año 2016 y otro en diciembre del mismo año, en el seno del Consejo Directivo se debía designar y posesionar al nuevo Presidente de la Comisión de Apelaciones, a fin de que en el seno de dicho organismo se analice y se conozca todas aquellas apelaciones que se encuentran pendientes, en virtud de lo cual, mediante reiteradas peticiones e insistencia con oficios No. ISSFA-PCD-DG-2016-0049, 0069, 0079, 0088, 0091, 0116, 0117 y 0121 de 21 de marzo, 08 de abril, 02 y 24 de mayo, 03, 29, 30 de junio, 07 de julio de 2016, dirigidos al señor Ministro de Defensa Nacional y Presidente del máximo Organismo del Instituto, hemos solicitado la autorización para efectuarse dicha reunión, siendo así que el 21 de julio del 2016 se llevó a cabo la sesión del Consejo Directivo del ISSFA, en donde entre los distintos puntos a tratar constaba tal designación del Presidente de la Comisión de Apelaciones, sin que hasta la presente fecha se haya podido concluir con todos los temas de la Agenda planteada, en virtud de que el señor Ministro suspendió dicha sesión.

Posterior a ello, mediante peticiones con oficios No. ISSFA-PCD-DG-2016-0137, 0159, 0184, 0185, 0187, 0197, 0205, 0208 y 0001 de 22 agosto, 16 de septiembre, 06, 10, 18 de octubre, 08 de noviembre, 09, 12 de diciembre de 2016 y 05 de enero de 2017, hemos solicitado nuevamente al señor Ministro de Defensa llevar a cabo la reunión de Consejo Directivo, siendo así que el 27 de enero de 2017 dicho organismo logró sesionar, sin embargo el tema de la designación de los Presidentes de las distintas Comisiones y Comités quedó pendiente de conocimiento y aprobación para un próximo Directorio.

- Gestión Actuarial

POBLACIÓN PROTEGIDA POR EL ISSFA a diciembre de 2016

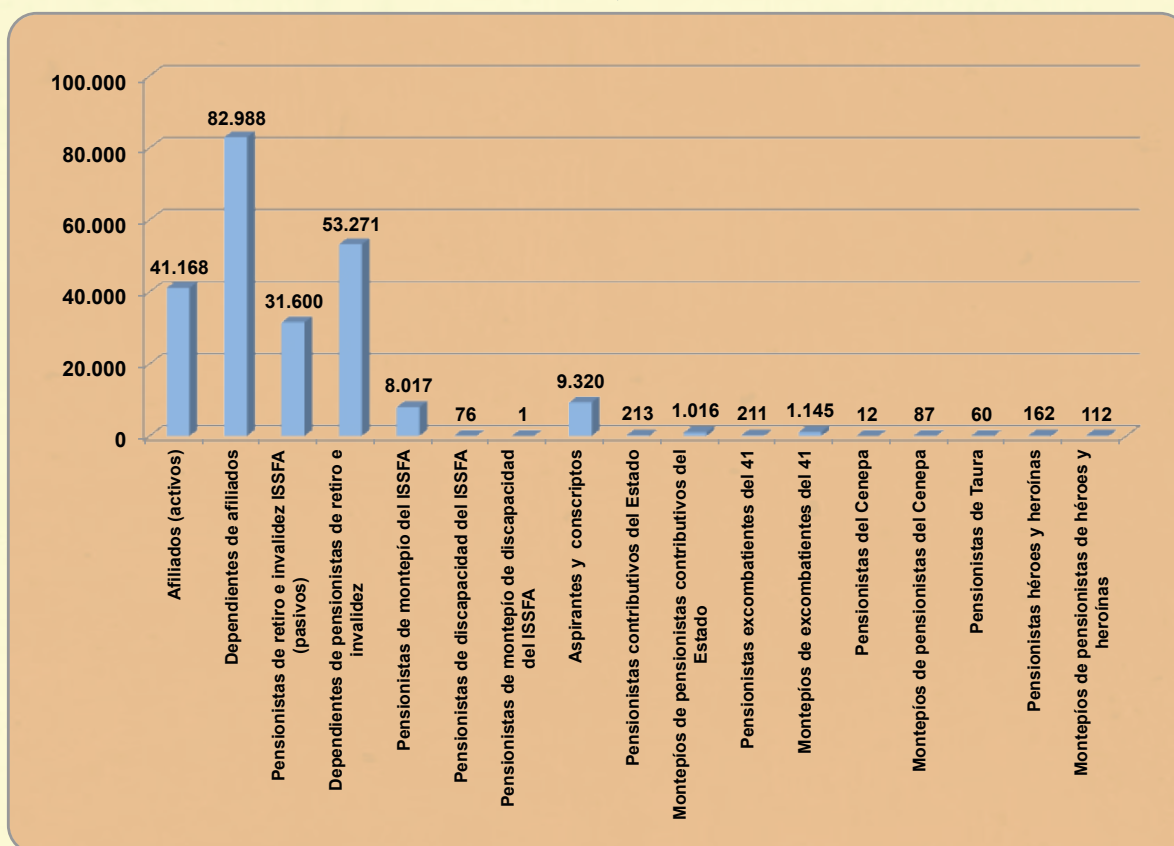
Población protegida por el régimen especial de seguridad social de las Fuerzas Armadas, a diciembre de 2016

Grupos Poblacionales	Número
Afiliados (activos)	41.168
Dependientes de afiliados	82.988
Pensionistas de retiro e invalidez ISSFA (pasivos)	31.600
Dependientes de pensionistas de retiro e invalidez	53.271
Pensionistas de montepío del ISSFA	8.017
Pensionistas de discapacidad del ISSFA	76
Pensionistas de montepío de discapacidad del ISSFA	1
Aspirantes y conscriptos	9.320
Pensionistas contributivos del Estado	213
Montepíos de pensionistas contributivos del Estado	1.016
Pensionistas excombatientes del 41	211
Montepíos de excombatientes del 41	1.145
Pensionistas del Cenepa	12
Montepíos de pensionistas del Cenepa	87
Pensionistas de Taura	60
Pensionistas héroes y heroínas	162
Montepíos de pensionistas de héroes y heroínas	112
TOTAL	229.459

Fuente: Base de datos del ISSFA

Elaboración: Asesoría actuarial

Población protegida por el régimen especial de seguridad social de las Fuerzas Armadas, a diciembre de 2016



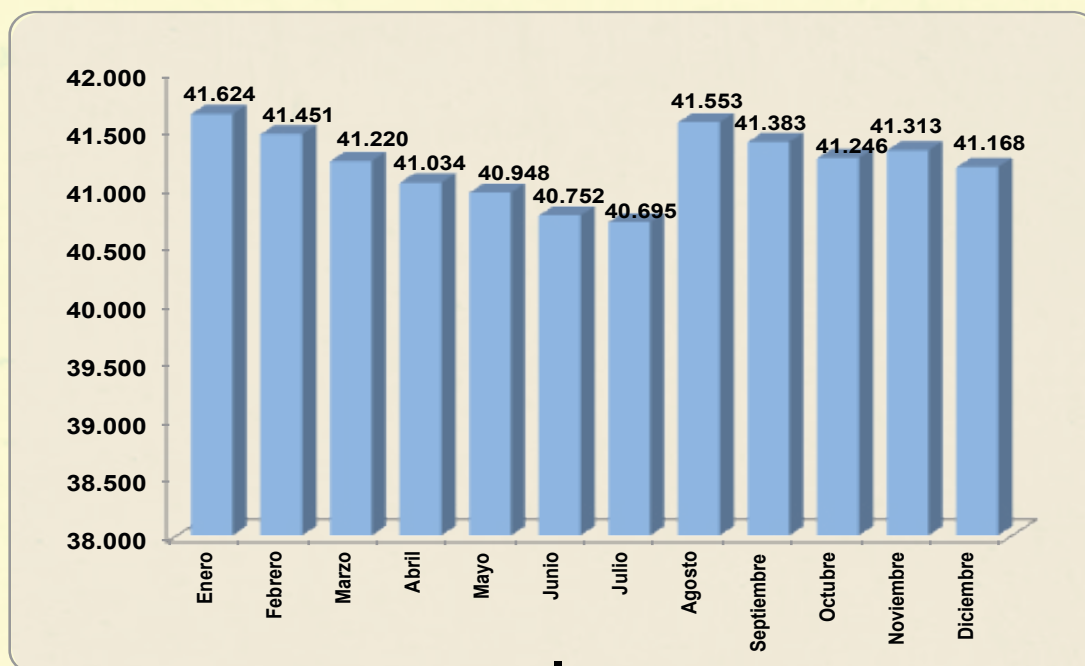
Fuente: Base de datos del ISSFA
Elaboración: Asesoría actuarial

Evolución mensual de la población afiliada en el año 2016, a diciembre

MES	OFICIALES	TROPA	TOTAL
Enero	5.516	36.108	41.624
Febrero	5.504	35.947	41.451
Marzo	5.476	35.744	41.220
Abril	5.460	35.574	41.034
Mayo	5.454	35.494	40.948
Junio	5.387	35.365	40.752
Julio	5.384	35.311	40.695
Agosto	5.591	35.962	41.553
Septiembre	5.571	35.812	41.383
Octubre	5.562	35.684	41.246
Noviembre	5.593	35.720	41.313
Diciembre	5.578	35.590	41.168

Fuente: Base de datos del ISSFA
Elaboración: Asesoría actuarial

Evolución mensual de la población afiliada en el año 2016, a diciembre



Fuente: Base de datos del ISSFA
Elaboración: Asesoría actuarial

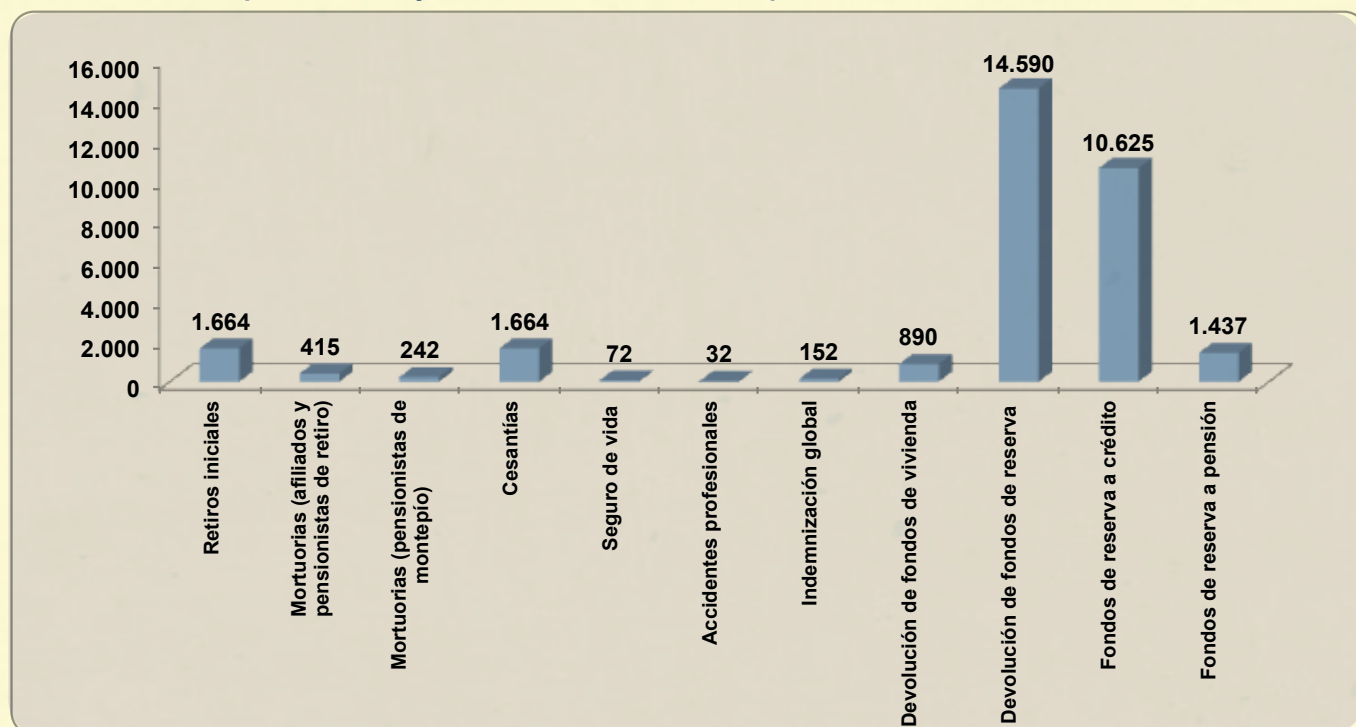
Número de prestaciones y devoluciones concedidas por el ISSFA en el año 2016, a diciembre

Prestaciones y Devoluciones	Fuerzas			Total
	Terrestre	Naval	Aérea	
Retiros iniciales	1.063	209	392	1.664
Mortuorias (afiliados y pensionistas de retiro)	289	66	60	415
Mortuorias (pensionistas de montepío)	199	28	16	242
Cesantías	1.063	209	392	1.664
Seguro de vida	54	13	5	72
Accidentes profesionales	26	3	3	32
Indemnización global	113	23	16	152
Devolución de fondos de vivienda	569	168	153	890
Devolución de fondos de reserva	7.811	4.787	1.992	14.590
Fondos de reserva a crédito	6.543	2.162	1.921	10.625
Fondos de reserva a pensión	930	146	361	1.437
TOTAL	18.660	7.813	5.310	31.783

Fuente: Base de datos del ISSFA
Elaboración: Asesoría actuarial

* Número de fondos de reserva a crédito en promedio de enero a diciembre de 2016

Número de prestaciones y devoluciones concedidas por el ISSFA en el año 2016, a diciembre



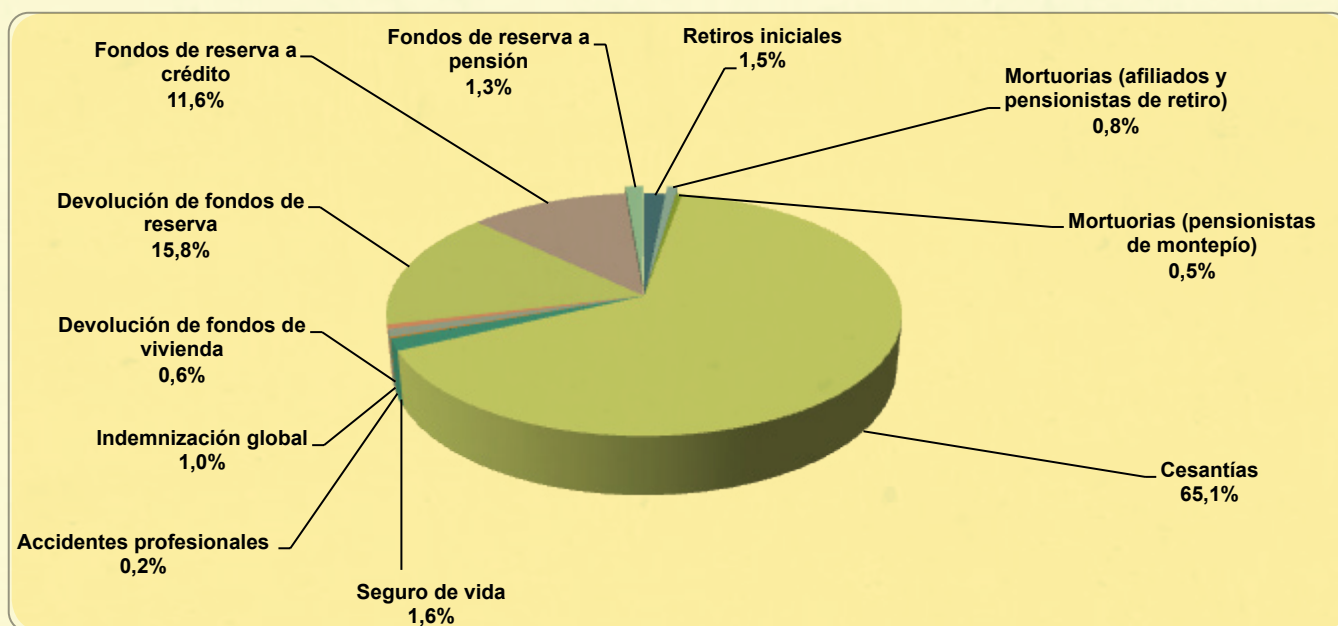
Fuente: Base de datos del ISSFA
Elaboración: Asesoría actuarial

Monto en dólares de prestaciones y devoluciones concedidas por el ISSFA en el año 2016, a diciembre

Prestaciones y Devoluciones	Fuerzas			Total
	Terrestre	Naval	Aérea	
Retiros iniciales	1.286.132	371.408	640.846	2.298.386
Mortuorias (afiliados y pensionistas de retiro)	808.176	185.713	168.803	1.162.692
Mortuorias (pensionistas de montepío)	556.468	77.415	43.950	677.833
Cesantías	55.599.229	15.549.657	26.632.267	97.781.153
Seguro de vida	1.902.984	405.106	156.224	2.464.315
Accidentes profesionales	185.124	22.648	52.711	260.483
Indemnización global	1.105.177	180.693	212.536	1.498.406
Devolución de fondos de vivienda	486.644	210.558	199.010	896.212
Devolución de fondos de reserva	13.694.726	6.031.388	4.050.003	23.776.118
Fondos de reserva a crédito	10.385.745	3.666.734	3.343.402	17.395.880
Fondos de reserva a pensión	1.232.142	212.014	557.942	2.002.098
TOTAL	87.242.548	26.913.334	36.057.694	150.213.576

Fuente: Base de datos del ISSFA
Elaboración: Asesoría actuarial

**Proporción del monto pagado de prestaciones y devoluciones
concedidas por el ISSFA en el año 2016, a diciembre**



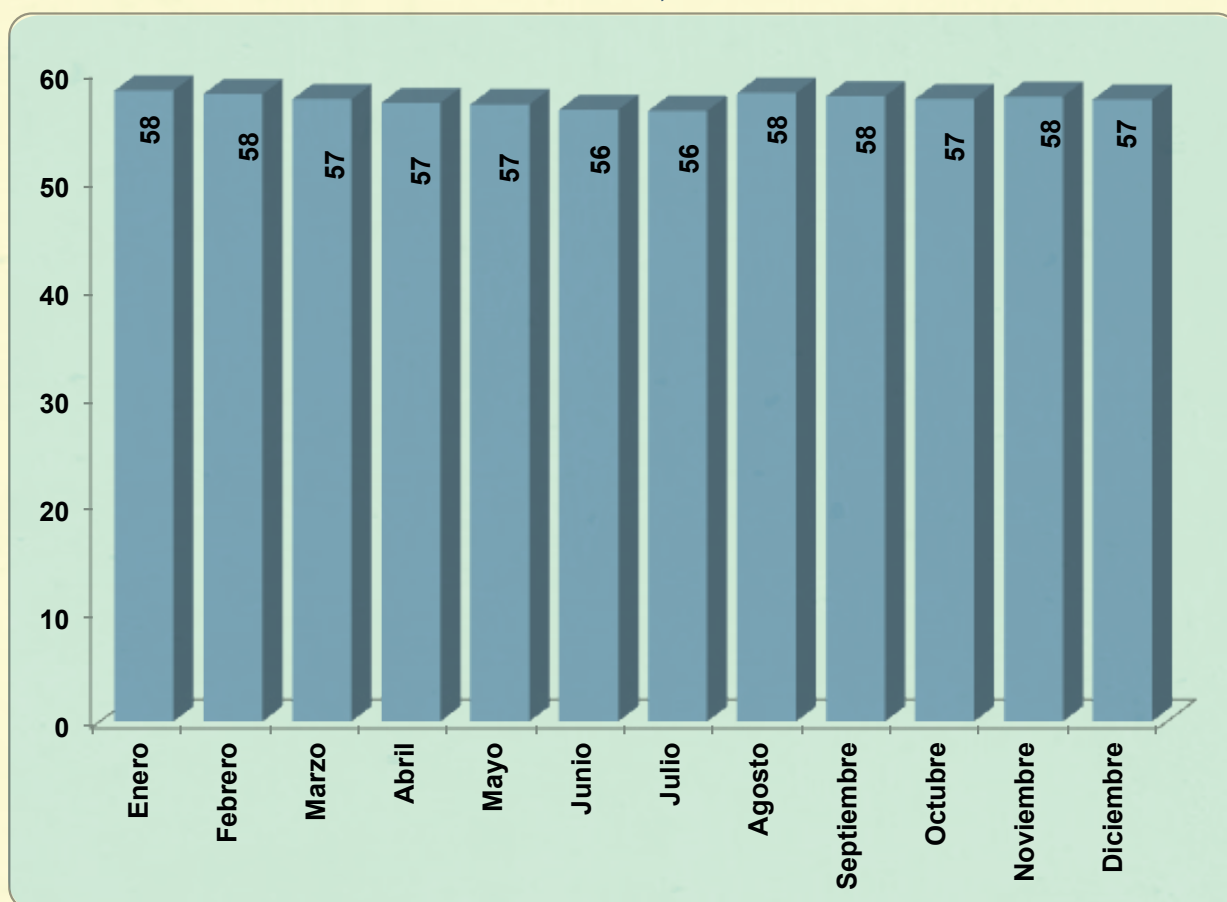
Fuente: Base de datos del ISSFA
Elaboración: Asesoría actuarial

**Evolución mensual en dólares de la masa remunerativa de cotización
al ISSFA del año 2016, a diciembre**

MES	AFILIADOS DEL ISSFA		
	OFICIALES	TROPA	TOTAL
Enero	13.604.296	44.612.185	58.216.481
Febrero	13.561.324	44.325.880	57.887.204
Marzo	13.440.686	43.977.791	57.418.477
Abril	13.403.706	43.683.522	57.087.228
Mayo	13.384.601	43.551.672	56.936.273
Junio	13.119.489	43.328.272	56.447.761
Julio	13.104.876	43.240.159	56.345.035
Agosto	13.656.537	44.347.053	58.003.590
Septiembre	13.579.218	44.106.104	57.685.322
Octubre	13.541.313	43.898.546	57.439.859
Noviembre	13.627.507	44.034.352	57.661.859
Diciembre	13.578.228	43.812.233	57.390.461
TOTAL	161.601.781	526.917.769	688.519.550

Fuente: Base de datos de remuneraciones de FF.AA. y del ISSFA
Elaboración: Asesoría actuarial

Evolución mensual en millones de dólares de la masa remunerativa de cotización al ISSFA del año 2016, a diciembre



Nota: La masa remunerativa cotizante corresponde a oficiales y tropa.

Fuente: Base de datos de remuneraciones de FF.AA. y del ISSFA.

Elaboración: Asesoría actuarial

Pago de pensiones de retiro del ISSFA en el año 2016, a diciembre

Mes	Número	Pensiones Mensuales	Décimas Tercera y Cuarta
Enero	30.292	35.802.599	730.634
Febrero	30.490	36.064.898	734.229
Marzo	30.627	36.274.635	4.190.828
Abril	30.791	36.519.757	744.773
Mayo	30.932	36.737.422	748.168
Junio	31.001	36.908.837	751.758
Julio	31.111	37.128.200	754.823
Agosto	31.151	37.190.672	6.400.935
Septiembre	31.239	37.310.976	756.005
Octubre	31.362	37.497.839	758.877
Noviembre	31.417	37.583.521	758.406
Diciembre	31.600	37.864.220	30.627.071
TOTAL		442.883.576	47.956.506

Fuente: Rol de pensiones del ISSFA

Elaboración: Asesoría actuarial

Pago de pensiones de montepío del ISSFA en el año 2016, a diciembre

Mes	Número	Pensiones Mensuales	Décimas Tercera y Cuarta
Enero	7.868	3.992.377	259.443
Febrero	7.836	3.977.660	257.539
Marzo	7.871	3.995.262	257.784
Abril	7.902	4.018.761	258.235
Mayo	7.941	4.045.666	258.873
Junio	7.956	4.066.500	259.863
Julio	7.989	4.084.524	259.942
Agosto	7.987	4.092.559	2.429.630
Septiembre	8.000	4.098.507	259.568
Octubre	8.003	4.125.672	260.880
Noviembre	8.023	4.133.795	260.224
Diciembre	8.017	4.134.587	2.375.239
TOTAL		48.765.869	7.397.220

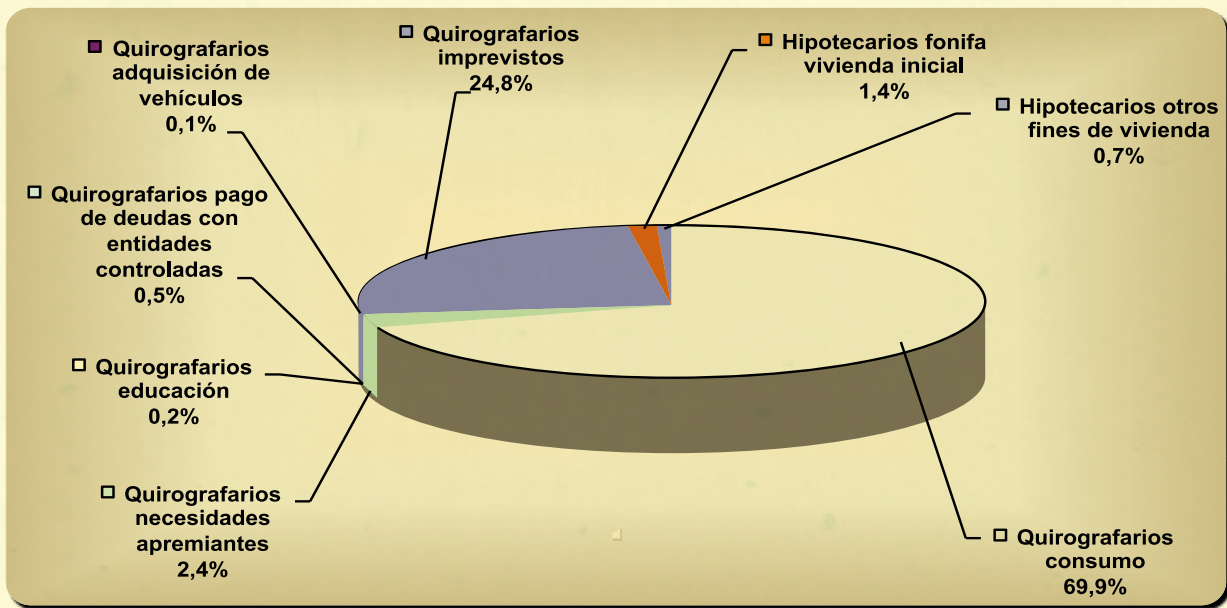
Fuente: Rol de pensiones del ISSFA

Elaboración: Asesoría actuarial

Préstamos concedidos por el ISSFA en el año 2016, a diciembre

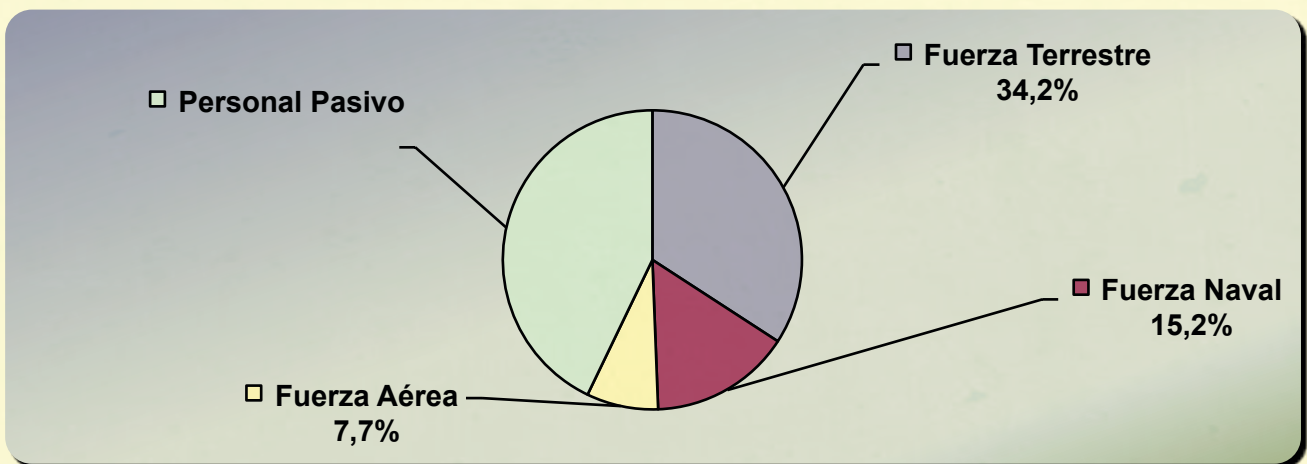
1. NÚMERO POR TIPO DE PRÉSTAMO

TIPO DE PRÉSTAMO	NÚMERO
Quirografarios consumo	24.088
Quirografarios necesidades apremiantes	828
Quirografarios educación	80
Quirografarios pago de deudas con entidades controladas	180
Quirografarios adquisición de vehículos	27
Quirografarios imprevistos	8.547
Hipotecarios fonifa vivienda inicial	480
Hipotecarios otros fines de vivienda	249
TOTAL	34.479



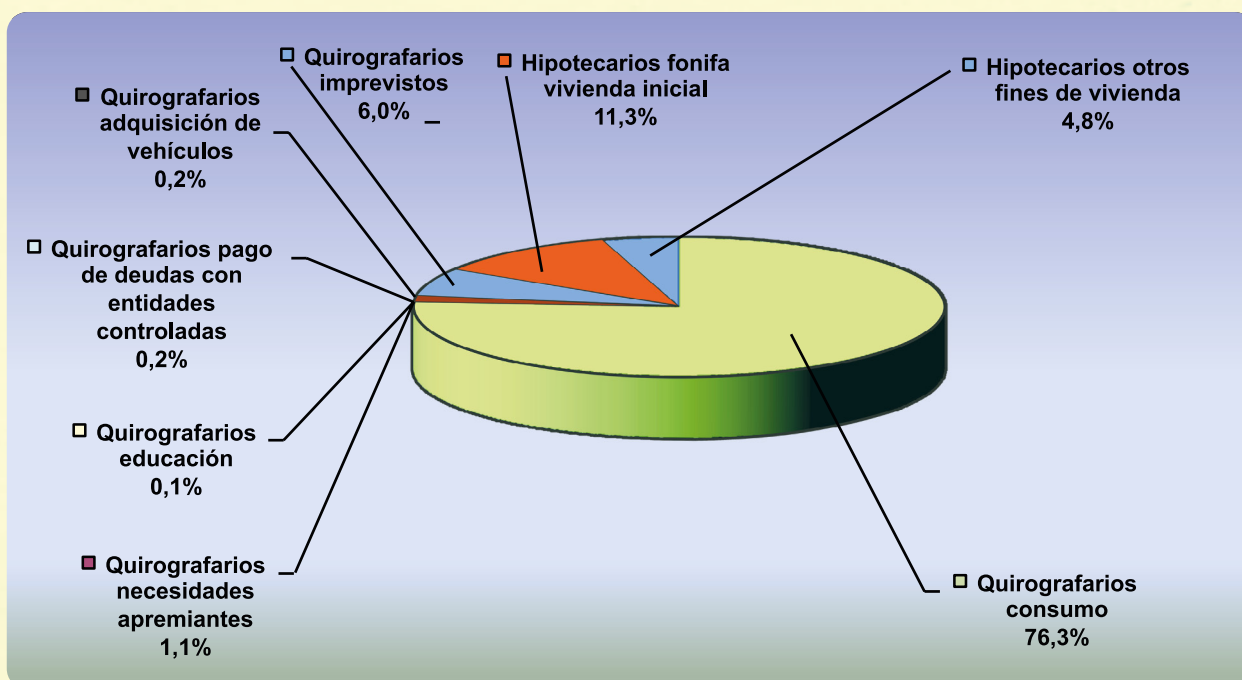
1.1 NÚMERO DE PRÉSTAMOS POR BENEFICIARIO

BENEFICIARIO	NÚMERO
Fuerza Terrestre	11.780
Fuerza Naval	5.249
Fuerza Aérea	2.672
Personal Pasivo (pensionistas)	14.778
TOTAL	34.479



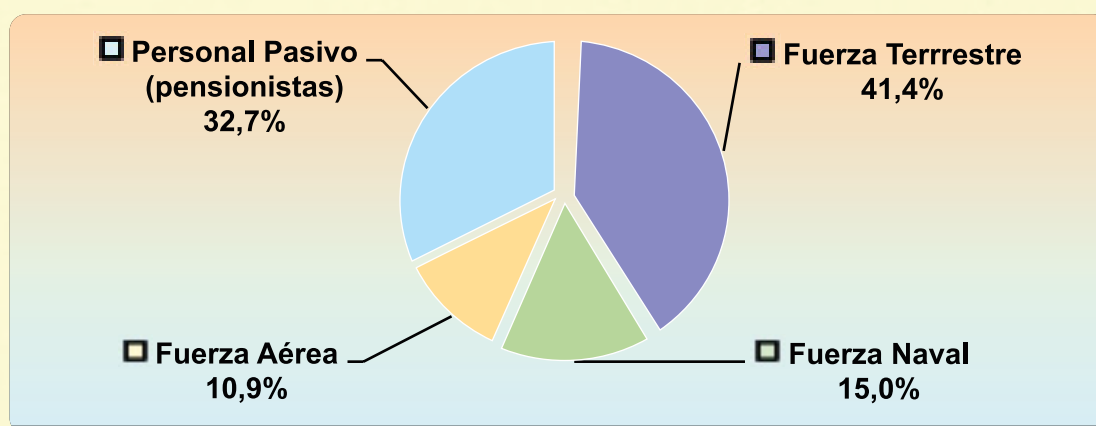
2. MONTO POR TIPO DE PRÉSTAMO

TIPO DE PRÉSTAMO	VALOR
Quirografarios consumo	196.848.279
Quirografarios necesidades apremiantes	2.793.998
Quirografarios educación	300.090
Quirografarios pago de deudas con entidades controladas	638.969
Quirografarios adquisición de vehículos	570.469
Quirografarios imprevistos	15.475.948
Hipotecarios fonifa vivienda inicial	29.174.808
Hipotecarios otros fines de vivienda	12.258.482
TOTAL USD	258.061.043



2.1 MONTO DE PRÉSTAMOS POR BENEFICIARIO

BENEFICIARIO	VALOR
Fuerza Terrestre	106.733.778
Fuerza Naval	38.743.885
Fuerza Aérea	28.085.030
Personal Pasivo (pensionistas)	84.498.350
TOTAL USD	258.061.043



Fuente: BASE DE DATOS - ORACLE DISCOVERER PLUS

Elaborado por : ASESORÍA ACTUARIAL DEL ISSFA

jmoran@issfa.mil.ec

fpena@issfa.mil.ec

- Gestión de Comunicación Social

Políticas

A fin de alcanzar un adecuado nivel de gestión de la comunicación social del Instituto con los diferentes grupos de interés y medios de comunicación social a nivel local y nacional, el ISSFA cuenta con una decisión escrita como una guía a fin de que todos los miembros del Instituto lo que proporciona un marco de acción lógico y consistente, cuyo planteamiento se realizó de manera clara y sencilla con el fin de obtener su aplicación práctica apoyada con el compromiso de la Dirección General con el fin de genera un acuerdo para su cumplimiento.

- El Director General del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, en su condición de máxima autoridad, es el único vocero para la atención a los requerimientos de los medios de comunicación y, en caso de ser necesario, será quien apruebe las emisiones de comunicados, mensajes e información para ser publicada a través de los diferentes canales de comunicación del Instituto.

- La Unidad de Comunicación Social del ISSFA, como ente técnico, tendrá a su cargo la elaboración del Plan de Comunicación institucional del ISSFA, así como su continua evaluación, el cual debe ser afin con la imagen corporativa, difusión de la información y con los objetivos institucionales.

- La Unidad de Comunicación Social será responsable de la administración y actualización de la página web institucional, así como de las cuentas institucionales del ISSFA en las redes sociales, las cuales serán alimentadas con la información que entreguen las Direcciones, Jefaturas y Agencias del instituto.

- La Unidad de Comunicación Social será la asesora a las diversas instancias del ISSFA, Regional y Agencias sobre las estrategias a ser utilizadas en la elaboración de materiales informativos.

- La difusión de la información que se dé a conocer a los afiliados y opinión pública por los canales institucionales versará sobre: prestaciones, servicios sociales, beneficios, actividades ejecutadas y nuevos servicios que se implementen, para lo cual canalizarán dicha información a la Unidad de Comunicación Social del ISSFA en forma continua, ágil y precisa.

- Los comunicados oficiales del instituto que se envíe a las diferentes autoridades, tanto militares como civiles, observarán las normas de elaboración aprobadas por FF.AA y seguridades correspondientes de envío.

- Cuando exista la necesidad de emitir comunicaciones escritas hacia los Ministerios de Defensa y Finanzas, así como realizar contactos telefónicos con dichas entidades ministeriales, éstos deben canalizarse a través de la Dirección General del Instituto y en su ausencia se realizará a través de la Subdirección General, por lo tanto, ninguna Dirección y/o Jefatura podrá contactarse directamente.

- La Dirección Regional Litoral, a través de su Unidad de Comunicación Social, será responsable de la elaboración de los contenidos informativos que gestionare, los que deberán ser canalizados a través de la Unidad de Comunicación Social de la Matriz para su difusión.

- La Unidad de Comunicación Social es la responsable de la coordinación y convocatoria de los medios de comunicación, así como difundir invitaciones para la realización de eventos especiales como: entrevistas, ruedas de prensa, conferencias de prensa, informe de rendición de cuentas, aniversario del instituto y otros que se requieran.

- Ningún Oficial, miembro de tropa o funcionario servidor público civil del Instituto está autorizado a emitir pronunciamientos, dar declaraciones a los medios de comunicación públicos o privados, redes sociales y otros relacionadas a las actividades administrativas y otras del Instituto.

- La Unidad de Comunicación Social será responsable del monitoreo diario de los medios de comunicación, sobre temas que conciernen a la institución.

- Ante una eventual crisis comunicacional, la máxima autoridad convocará de forma inmediata al Comité de Crisis Comunicacional, el mismo que estará conformado por:

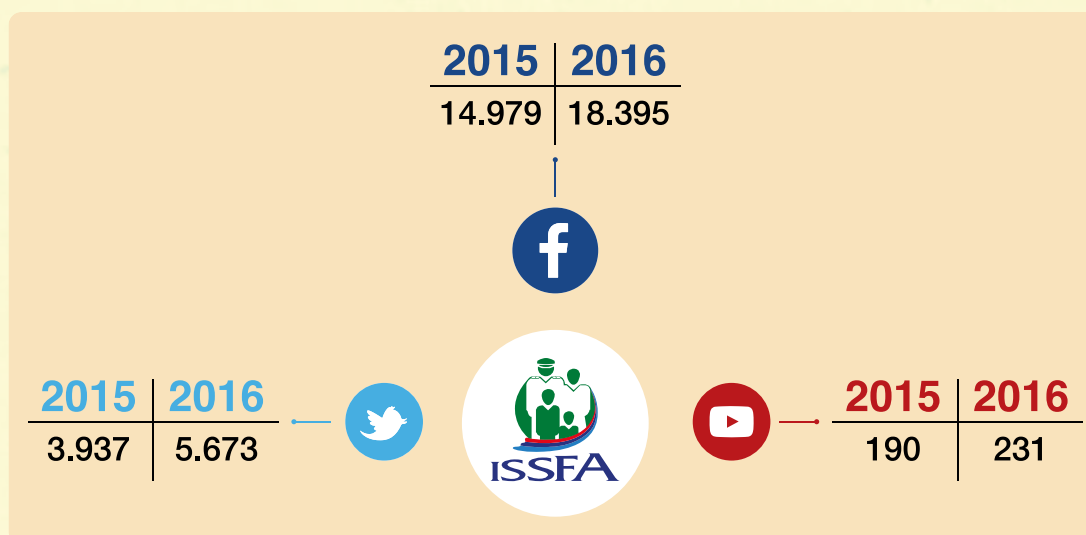
- a) Director General, quien lo preside,
- b) Subdirector General
- c) Prosecretario
- d) Director de Inversiones
- e) Director de Seguros Previsionales
- f) Director financiero
- g) Asesoría Jurídica.
- h) Jefe de Comunicación Social.

- El Comité de Crisis Comunicacional analizará y evaluará la situación e implementará un Plan de Acción de acuerdo a la situación que se viva.

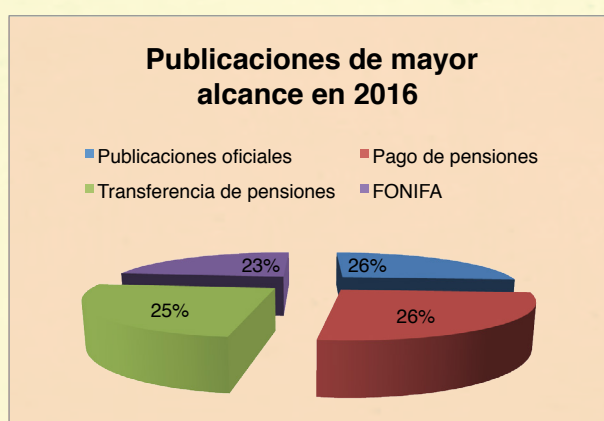
- Las Direcciones/Jefaturas son las responsables de generar la información de manera mensual para el cumplimiento al Informe anual de Rendición de Cuentas, según lo estable la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), Defensoría del Pueblo (D.P.E) y Resolución No. 2016-001-ISSFA-DAJ del 04 de febrero de 2016, a fin de que sea difundido por Comunicación Social de acuerdo a la Ley.

Comunicación digital

Los medios digitales y las aplicaciones móviles han contribuido a enriquecer el gran cúmulo de información que circula en Internet, el ISSFA ha emprendido amplias campañas de comunicación con sus afiliados a través de las redes sociales, esto ha permitido lograr un mayor alcance de la información. A diciembre de 2016 se registra un total de 24.299 seguidores, equivalente al 33,39 % del total de afiliados en servicio activo y pasivo.



A través de redes sociales en el 2016 se realizó un total de 682 publicaciones relacionadas con información sobre prestaciones, servicios y pago de pensiones, de ellas, los temas con mayor número de alcance fueron: Mensaje sobre medios de comunicación oficiales, pago de pensiones, fecha de pago de pensiones y créditos otorgados a través del FONIFA registrando un total de 82.503 interacciones; cabe mencionar que a más de las redes sociales, página web y productos comunicacionales, de manera permanente se envía información a los afiliados a través de mensajes de texto, es así que en el 2016, se remitieron 106.947 mensajes sobre recordatorios, horarios de atención y saldos pendientes de créditos, entre otros, lo que ha permitido que el afiliado reciba información de manera oportuna y confiable.



Cultura de seguridad social

En el 2015, el ISSFA, en correspondencia con el primer objetivo estratégico institucional: “Incrementar la satisfacción de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que proporciona el ISSFA”, cuya estrategia se enfoca en desarrollar e implementar una política institucional de atención al cliente, implementó el proyecto cultura de seguridad social en las Fuerzas Armadas, de manera que se pueda fomentar a través de la educación formal la importancia, la finalidad y sobre todo los beneficios de poder acceder a un servicio de seguridad social, generando conciencia, sensibilizando e involucrando al afiliado en esta cultura donde se puede fomentar con énfasis los valores y principios de la seguridad social.

Con la implementación del proyecto se dio un salto cualitativo en materia de promoción de una cultura en seguridad social hacia los afiliados del ISSFA, puesto que, al utilizar la plataforma virtual con la que cuenta las Fuerzas Armadas, se incluyó unidades didácticas sobre seguridad social en general, seguros previsionales, servicios sociales y asistencia social, así como los principios que rigen el sistema.

El curso de seguridad social militar se implementó para todos los efectivos militares, oficiales, voluntarios, aerotécnicos y tripulantes pertenecientes de las FF.AA, iniciando con los primeros cursos en el 2015 y concluyendo en el 2016 de acuerdo al siguiente detalle:

CURSOS DE CULTURA DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA FF.AA 2016

GRUPOS DE ALUMNOS	APROBADOS	AÑO
IX CURSO 3 GRUPO TRIPULANTES	1275	2016
X CURSO VOL II DE LIBERTAD	2575	2016
XI CURSO VOL III DE TARQUI	3790	2016
XIV VOLUNTARIOS REZAGADOS	1135	2016
TOTAL	8064	



Con este proyecto se amplió considerablemente la cobertura informativa de la cultura de seguridad social a todos los afiliados del ISSFA, logrando un compromiso y la identificación institucional.

2. HABILITANTES DE APOYO

Gestión Financiera

- PATRIMONIO

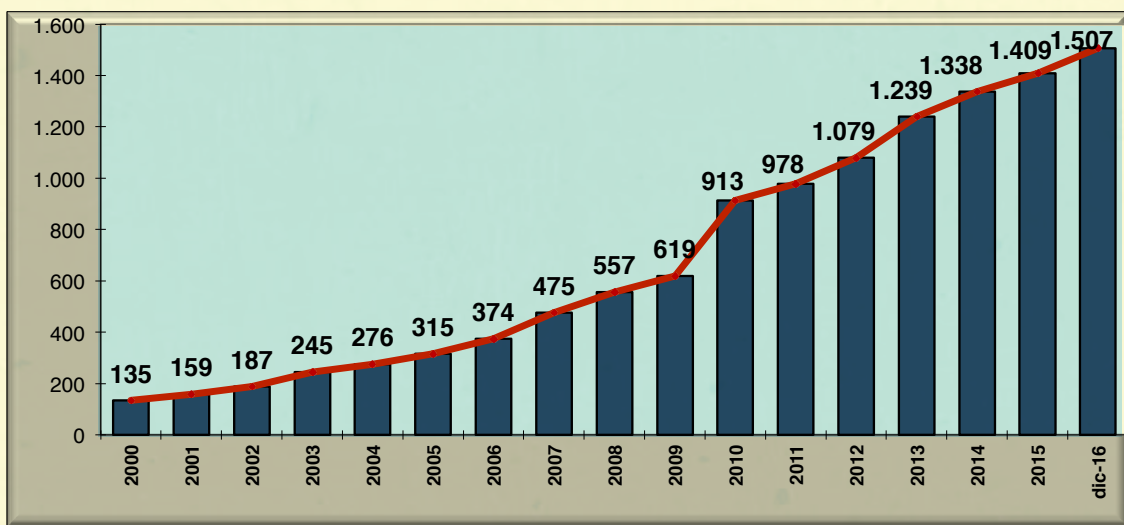
Las reservas de cada uno de los seguros y fondos incluyendo la Administradora constituyen el patrimonio institucional, cuyos recursos se encuentran principalmente en inversiones privativas, financieras, bienes inmuebles de inversión, entre otros.

El patrimonio institucional reflejó un crecimiento del 7%, dado básicamente por los excedentes obtenidos como resultado del ejercicio 2016 por el valor de USD 88.291505.99 considerando que a diciembre 2015 se contaba con un patrimonio de USD 1.409.272.809.42, ascendiendo a USD 1.507.114.875.88 al mes de diciembre del 2016.

- ESTADOS FINANCIEROS

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS			
(En millones de dólares a DICIEMBRE 2016)			
Concepto	Parcial	dic-16	Estructura %
ACTIVOS			
CAJA/ BANCOS		18,97	1%
INVERSIONES FINANCIERAS		19,45	1%
ACCIONES EMPRESAS		309,11	17%
INVERSIONES CETES		32,80	2%
CREDITOS AFILIADOS		832,99	47%
INMUEBLES		75,21	4%
CUENTAS POR COBRAR		440,71	25%
ESTADO	300,52		
MINISTERIO DE DEFENSA	140,18		
OTROS ACTIVOS		59,27	3%
TOTAL ACTIVOS		1.788,50	100%
PASIVOS			
AHORRO FONIFA		207,40	74%
CUENTAS POR PAGAR PRESTACIO		73,99	26%
TOTAL PASIVOS		281,39	100%
PATRIMONIO		1.507,11	
TOTAL PASIVO PATRIMONIO		1.788,50	

- EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO



El patrimonio refleja un incremento del 7% entre el mes Diciembre 2015 y Diciembre 2016.

- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA CONSOLIDADA

El Presupuesto para el año 2016 se estructuró orientando los recursos disponibles a la consecución de los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, sentando las bases para monitorear, dirigir y asesorar a los Centros de Gestión del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas en su Gestión Presupuestaria anual, dotando de las herramientas metodológicas necesarias a fin de procurar la optimización de los recursos del Instituto.

El Presupuesto de Ingresos tiene como rubros: Aportes Individuales y Patronales a la Seguridad Social, Transferencias del Aporte del Estado (60% y 100%), Rentas de Inversiones (Utilidades), Recuperación de las Inversiones (Capital), Ingresos por Financiamiento (Cuentas por Cobrar) y Otros Ingresos.

El Presupuesto de Egresos se compone de tres grandes capítulos, que constituyen presupuestos específicos: Prestaciones de la Seguridad Social, Gastos Administrativos e Inversiones.

El Presupuesto Institucional aprobado por el Consejo Directivo del ISSFA el 12 de noviembre del 2015 (Memorando ISSFA-PCD-DG-2015-0173-M del 13 de noviembre del 2015) para el Ejercicio Fiscal del Año 2016, fue estructurado en consideración a los parámetros vigentes, donde para estimar el Presupuesto se utilizó una Base Remunerativa (Haber Militar Promedio) de USD. 1.431,93, el Consejo Directivo resolvió determinar el valor del Haber Militar Promedio General en USD. 1.406,42 para el año 2016.

Además forman parte del Presupuesto Institucional, los recursos que se manejan en el Fondo Inmobiliario de las Fuerzas Armadas (FONIFA) y Funerarias de Fuerzas Armadas, con un volumen de operaciones determinado de USD. 130'472.536, con lo que el Presupuesto del ISSFA consolidado del año 2016 alcanzó el monto total de USD. 1.454'339.653.

La captación real de ingresos presupuestarios para la Seguridad Social durante el año 2016, alcanzó los USD. 1.435'523.614,30, equivalente a una ejecución del 98.71% de lo estimado, luego de realizado el ajuste presupuestario de la cuenta por cobrar de los aportes para el pago de pensiones, constituyéndose en el volumen de operaciones del ejercicio económico de los Ingresos y por el lado de los Egresos se ejecutó USD. 1.136'099.188,49.

La ejecución presupuestaria institucional evidencia un déficit presupuestario de ingresos de USD 18'816.038,70; una ejecución presupuestaria de egresos que tiene un saldo por ejecutar de USD 318'240.464,51, totalizando un superávit presupuestario del ejercicio de USD 299'424.425,81; incluyendo los valores registrados como cuentas por cobrar al Ministerio de Finanzas del año 2016 por Aportes Individual, Patronal, Préstamos y Ahorro FONIFA por USD. 140'182.788,49 y cuentas por cobrar por el Aporte del Estado para el pago de pensiones del ISSFA 60% y Estado 100% por USD. 266'547.919,15, incluyendo los valores de Diciembre 2014 y Diciembre 2015.

Cuadro No. 1

PRESUPUESTO DE INGRESOS (miles de dólares)			
Concepto	Asignación Codificada	Ingreso Devengado	% ejecución
APORTES	414.498	394.922	95,28%
Individual y Patronal	354.622	339.331	95,69%
Fondos de Reserva	59.876	55.591	92,84%
UTILIDADES	90.558	78.669	86,87%
Rendim. Invers. Financieras	25.629	20.466	79,85%
Rendimiento Préstamos	64.929	58.203	89,64%
INGRESOS NO ESPECIFICADOS	17.845	4.202	23,55%
TRANSF. CORR. SECTOR PUBLICO	382.528	347.490	90,84%
RECUPERACION DE INVERSIONES, CAPITAL Y PRESTAMOS	185.793	306.972	165,22%
Recuperación de Inversiones	20.293	63.130	311,09%
Recuperación de Préstamos	165.500	243.842	147,34%
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	232.645	197.161	84,75%
OTROS FONDOS	130.473	106.107	81,32%
Aportes FONIFA	40.332	31.166	77,27%
Utilidades FONIFA	26.870	20.140	74,95%
Otros Ingresos FONIFA	15	0	0,67%
Recup. Inversiones FONIFA	33.791	34.811	103,02%
Ingresos de Financiamiento	29.365	19.976	68,03%
Venta de Servicios FUNERAR	100	14	14,00%
PRESUPUESTO INGRESOS	1.454.340	1.435.523	98,71%

FUENTE: Cédulas Presupuestarias de Ingresos al 31 de diciembre de 2016

Como se puede apreciar en el Cuadro No. 1, la ejecución de los ingresos por aportes fue del 95.28%, debido a que no se produjo un aumento en las remuneraciones y la estimación del Presupuesto se la realiza con un incremento mínimo de las remuneraciones considerando la inflación estimada del año siguiente.

La ejecución de las transferencias por parte del Estado para el pago de las pensiones ISSFA 60% y Estado 100%, se ejecutaron en un 90.84% presupuestariamente, ya que estas están en función del egreso por pensiones y no se produjo el incremento estimado de la inflación anual.

El nivel de ingresos previstos por el rendimiento de préstamos se observa una ejecución del 89.64%, debido a que no se concedieron los préstamos en la cantidad presupuestada.

En lo que se refiere a la recuperación de inversiones financieras en renta fija, se ejecutó el 79.85%.

En lo relacionado con la recuperación de Inversiones (Capital) en préstamos a los afiliados, su nivel de ejecución fue superior a lo estimado en un 47.34%, gracias a que esta ejecución fue superior a lo estimado, 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. 106'1 millones de los USD. 130'4 millones estimados, constituyéndose en el volumen de operaciones del FONIFA y Funerarias, además por la recuperación del capital tanto por inversiones financieras y préstamos.

En lo que respecta a Funerarias su ejecución fue del 14.00%, con una captación real de ingresos de USD. 14 mil de USD. 100 mil presupuestados, debido a que las Funerarias dejaron de atender los servicios exequiales por disposición de la Dirección General, ya que se dispuso el cierre de los servicios de funerarias.

Cuadro No. 2

PRESUPUESTO DE EGRESOS (miles de dólares)			
Concepto	Asignación Codificada	Ejecución Efectiva	% ejecución
PRESTACIONES SOCIALES	865.600	777.066	89,77%
Retiro, Invalidez y Muerte	622.238	566.184	90,99%
Seguro de Cesantía	103.670	98.909	95,41%
S. Enferm. y Maternidad	64.716	40.916	63,22%
Seguro de Mortuoria	2.579	1.870	72,51%
S. Vida y Acc. Profes	4.018	3.495	86,98%
Fondo de Vivienda	1.213	968	79,80%
Fondos de Reserva	61.693	60.524	98,11%
Seguro de Desgravamen	2.592	2.139	82,52%
Seguro de Saldos	2.881	2.061	71,54%
ADMINISTRACIÓN GENERAL	8.361	7.596	90,85%
Remuneraciones	4.693	4.499	95,87%
Suministros y Servicios	1.958	1.501	76,66%
Gastos Financieros	258	216	83,72%
Bienes Muebles	351	279	79,49%
Aporte Entidades de Control	1.101	1.101	100,00%
INVERSIONES	449.906	321.911	71,55%
Inversiones Financieras	174.771	90.000	51,50%
Préstamos Afiliados	237.291	228.543	96,31%
Inversiones No Financieras	26.710	0	0,00%
Adm. Inversiones y Crédito	11.134	3.368	30,25%
OTROS FONDOS	130.473	29.526	22,63%
Inversiones Financieras FONIFA	32.321	0	0,00%
Préstamos FONIFA	98.000	29.518	30,12%
Funerarias	152	8	5,26%
PRESUPUESTO EGRESOS	1.454.340	1.136.099	78,12%

Fuente: Cédulas Presupuestarias de Egresos al 31 de diciembre de 2016.

Como se puede apreciar en el Cuadro No. 2, la ejecución de las Prestaciones Sociales alcanzaron un nivel de ejecución consolidado del 89.77%.

En el pago de las Pensiones militares (Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte) se produjo una ejecución presupuestaria del 90.99%, 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.

El Seguro de Cesantía se ejecutó en un 95.41% del codificado, tuvo que realizarse un incremento presupuestario debido a que se presupuestó para la salida de 1.480 efectivos y lo que realmente se registró fueron 1.665 bajas con derecho; 1.064 de la Fuerza Terrestre, 209 de la Fuerza Naval y 392 de la Fuerza Aérea; además de 153 Indemnizaciones Globales, es decir el personal que no cumplió con los 20 años mínimo de aportaciones se devolvieron USD. 1'498.405,90.

En el Seguro de Enfermedad y Maternidad se dio una ejecución del 63.22%, se realizó una reforma al Reglamento de Salud en el año 2014, el mismo que a partir del año 2015 y en el 2016 permitió ampliar la cobertura de salud para los afiliados en servicio activo y pasivo, pero que todos los afiliados no conocen todavía todas las coberturas y no hacen uso de ellas, por ese motivo no se tiene una mejor ejecución presupuestaria.

Se cancelaron 665 Seguros de Mortuoria, 128 de personal en servicio activo, 295 por pensionistas de retiro y 242 por pensionistas de montepío, con una ejecución del 72.51%.

Se cancelaron 54 Seguros de Vida de la Fuerza Terrestre, 13 de la Fuerza Naval, 5 de la Fuerza Aérea y 32 Indemnizaciones por Accidentes Profesionales, con una ejecución del 86.98%, dentro de este seguro consta la otorgación de las pensiones a los pensionistas discapacitados del ISSFA, llegando ésta a una ejecución del 97.84% de lo presupuestado.

En el Fondo de Reserva se realizaron 14.590 devoluciones a los afiliados, 147.546 transacciones por abonos a préstamos, 2.643 traspaso a pensiones, 80 retiros a crédito ex militares, 120 por retiro indemnización global y 205 anticipos fondos de reserva con una ejecución del 98.11%.

Se devolvieron los Fondos de Vivienda a un número de 1.589 afiliados, ejecutándose el 79.80% del presupuesto estimado.

Adicionalmente existió una demanda de recursos a ser cubiertos por el Seguro de Saldos llegando a ejecutarse el 71.54% y una ejecución del Seguro de Desgravamen de 82.52% que respaldan los préstamos Quirografarios e Hipotecarios del Instituto.

En el área administrativa, la ejecución de remuneraciones fue del 95.87% de lo estimado, comparado con el año 2015 tuvo un decremento del 3.93%, se renovaron los contratos por servicios ocasionales vigentes y se llenaron las vacantes existentes.

Los recursos para el normal funcionamiento del Instituto esto es en bienes y servicios, se ejecutó en un 76.66% de lo presupuestado.

En lo que respecta a la ejecución en gastos financieros y bienes muebles su ejecución fue de 83.72% y 79.49% respectivamente, no llegando a realizarse todos los proyectos contemplados en la Planificación Operativa 2016; la ejecución del pago por la contribución del ISSFA para los Organismos de Control (Contraloría General del Estado y Superintendencia de Bancos y Seguros) fue del 100% con un valor de USD. 1'101.339,17.

Gestión de administración de Talento Humano

Con el compromiso de fortalecer el Talento Humano con competencias y habilidades que nos permita alcanzar los objetivos institucionales, el ISSFA es una institución que cumple de forma permanente con los procesos que demanda la administración de personal.

Así también, se promueven políticas para precautelar la salud y bienestar de nuestros colaboradores, mitigando el riesgo en la ejecución de las actividades; y procurando el desempeño laboral y profesional en un óptimo clima organizacional.

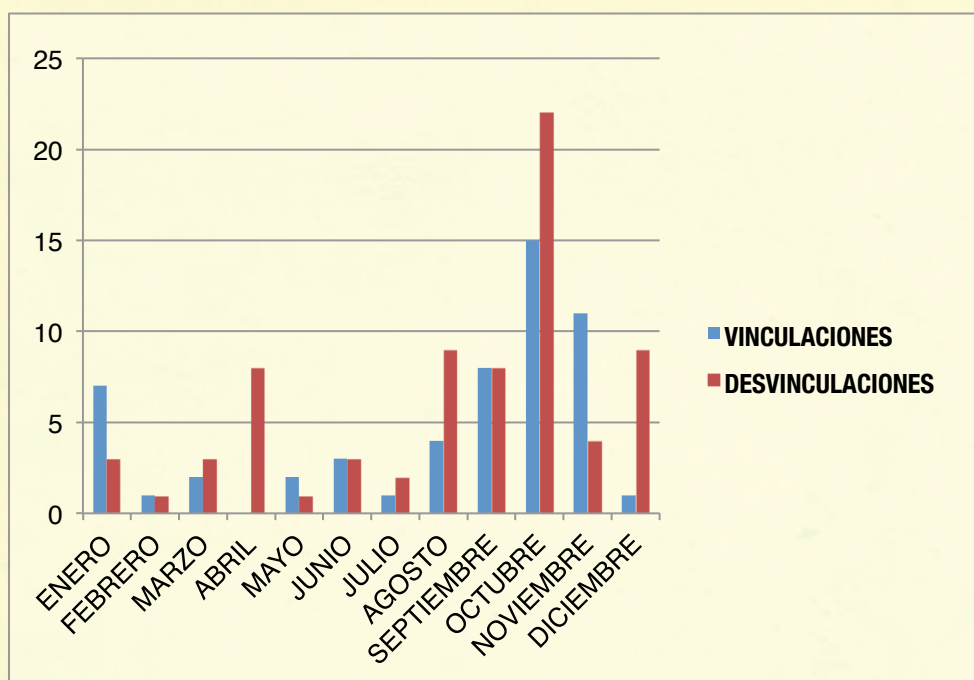
- SELECCIÓN

1. Vinculación de Personal

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas cumple con los procedimientos de selección de personal, conforme lo estipula la normativa vigente, a fin de obtener el personal idóneo para cada una de las áreas orgánicas del Instituto.

Para el ISSFA, es necesario que el personal seleccionado cumpla con los estándares de eficiencia, por tal motivo, evalúa las competencias técnicas y conductuales a fin de alcanzar un excelente desempeño profesional de cada uno de sus miembros.

Durante el periodo 2016, existieron 55 procesos de vinculación, mediante concursos de méritos y oposición, nombramientos provisionales, contratos ocasionales y profesionales, y libre nombramiento y remoción.

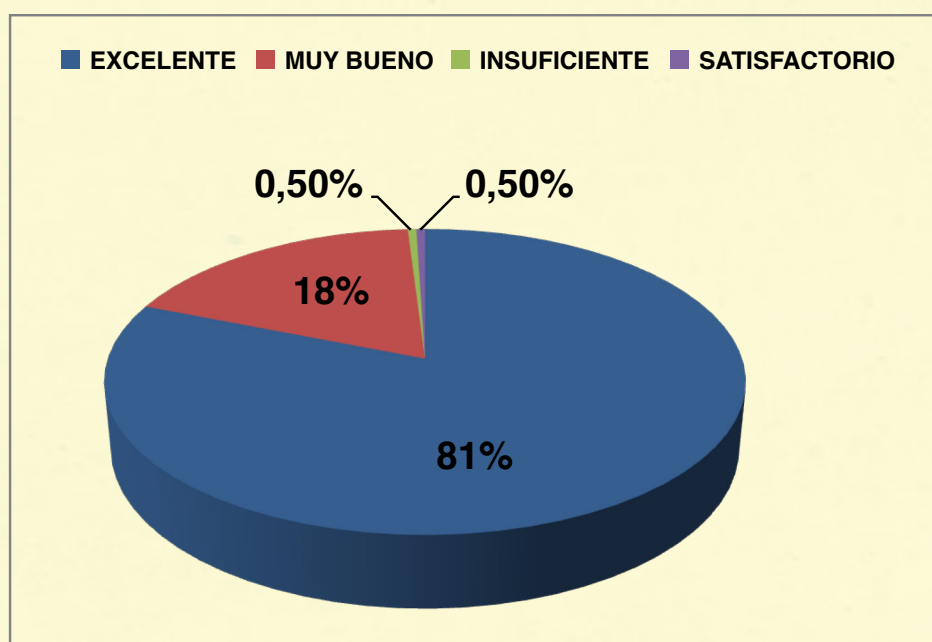


El índice de rotación de personal fue de 25 %, se encuentra en niveles bajos, sin embargo el Instituto promueve procedimientos que permita equilibrar el balance social, reduciendo este indicador.

- GESTIÓN DE DESEMPEÑO

1. Evaluación del Desempeño

En cumplimiento a las políticas establecidas y a la normativa vigente, se realizó la evaluación de desempeño anual del personal que labora en el ISSFA; proyectando indicadores que nos permiten conocer el desempeño profesional de cada uno de los miembros civiles del Instituto. De esta manera, se pudo establecer estrategias para obtener su compromiso y óptimo rendimiento.

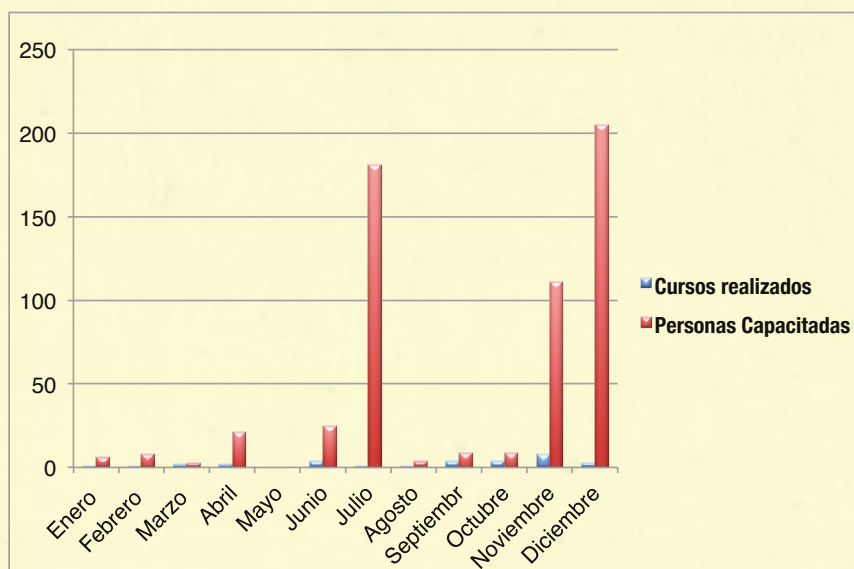


Los resultados demuestran que el desempeño de nuestro personal se encuentra en un nivel excelente que denota el 81% de la población institucional, producto de la continua capacitación y procedimientos bien definidos que permite alcanzar los objetivos propuestos.

2. Capacitación

El ISSFA en la investigación de necesidades, obtiene los indicadores de brechas que permita planificar adecuadamente los procesos de capacitación, orientado a obtener el mejor rendimiento profesional y personal, considerando que la aptitud y la actitud deben fortalecerse continuamente.

Para el ISSFA la capacitación de su personal es un factor muy importante en su lineamiento estratégico de mejora continua, por ello otorga un los recursos económicos necesarios para su ejecución.

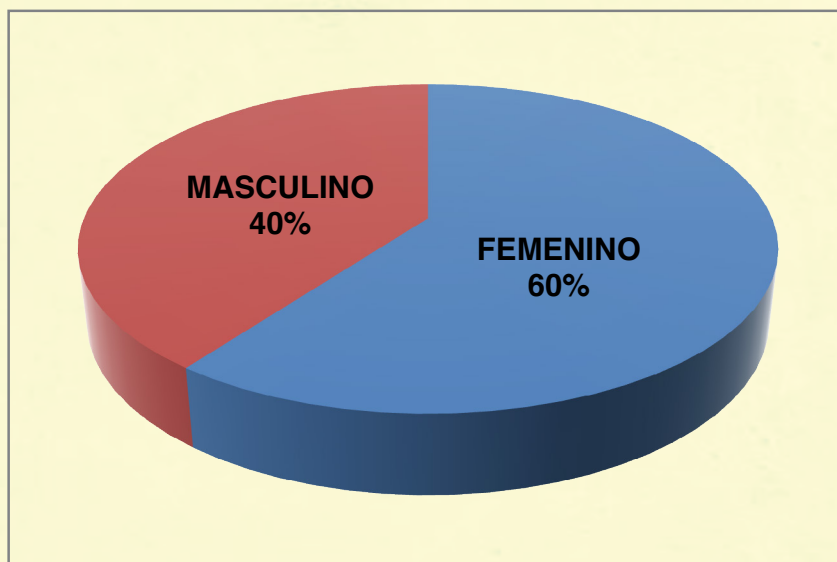


Los eventos de capacitación ejecutados durante el año 2016 fueron 33 de los cuales se beneficiaron los 387 funcionarios que laboran en el instituto, siendo ellos militares y civiles, alcanzando altos niveles de satisfacción, que se reflejara al corto, mediano y largo plazo en la implementación de estrategias y técnicas que provoque la innovación en los procedimientos institucionales.

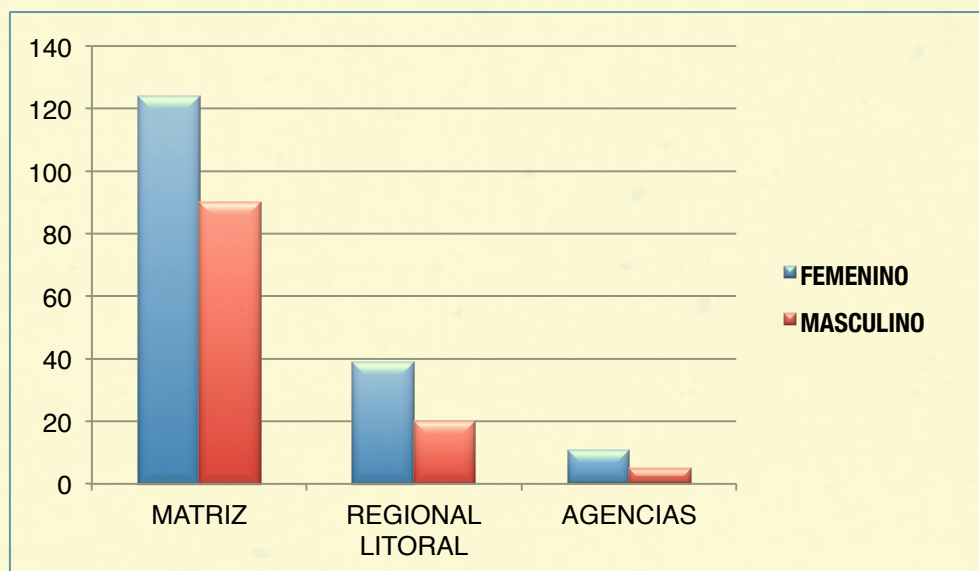
Todos los eventos de capacitación han sido ejecutados con varios proveedores a nivel nacional y organismos especializados en Seguridad Social a nivel internacional, como son la Conferencia Interamericana de Seguridad Social a través de su órgano de docencia el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social.

- EQUIDAD E IGUALDAD

El ISSFA dentro de sus valores y buenas prácticas considera la equidad e igualdad de sus colaboradores en los diferentes ámbitos de la organización, fomentando la diversidad y respeto.



Un significativo número de personal que labora en el Instituto se encuentra ubicado en la matriz, en la cual se concentra la mayor ejecución de procesos, sin embargo de ello también se mantiene personal en Guayaquil y en las provincias donde tenemos presencia con nuestras agencias a nivel nacional, a fin de brindar un servicio más cercano y personalizado a todos nuestro afiliados a nivel nacional.



El ISSFA orienta sus esfuerzos a obtener un superávit en el balance social y esto se lo obtiene con una correcta administración de su personal, fomentando el compromiso con la institución lo que permite ser observable con la evaluación del presente periodo donde se refleja los indicadores cualitativos y cuantitativos que evidencia la gestión de talento humano.

3. Procesos Desconcentrados

- Gestión de Regionales

En cumplimiento a la Planificación Operativa Anual de la Regional Litoral ejecutada durante el periodo de enero a diciembre del año 2016; se ejecutaron diferentes actividades que nos permiten alcanzar los objetivos institucionales de la Seguridad Social y brindar un servicio de calidad y calidez a nuestros asegurados, sus dependientes y derechohabientes.

Seguros Previsionales

En coordinación con el Departamento de Cotizaciones de la Matriz, nuestra gestión ha facilitado la emisión de certificados de aportaciones a los afiliados en servicio activo, que están próximos a acogerse al retiro, a través de la herramienta BPM, ahorrando tiempo y dinero al afiliado y brindando un servicio eficaz y eficiente. Además, se coordina la emisión y entrega de certificados de aportaciones a militares en servicio pasivo o ex – militares.

En el 2016 se emitieron 178 certificados de aportaciones por BPM, mientras que los certificados de aportaciones de ex – militares ascendieron a 164 certificados, lo que representa 11% adicional respecto al 2015.

CERTIFICADOS DE APORTACIONES

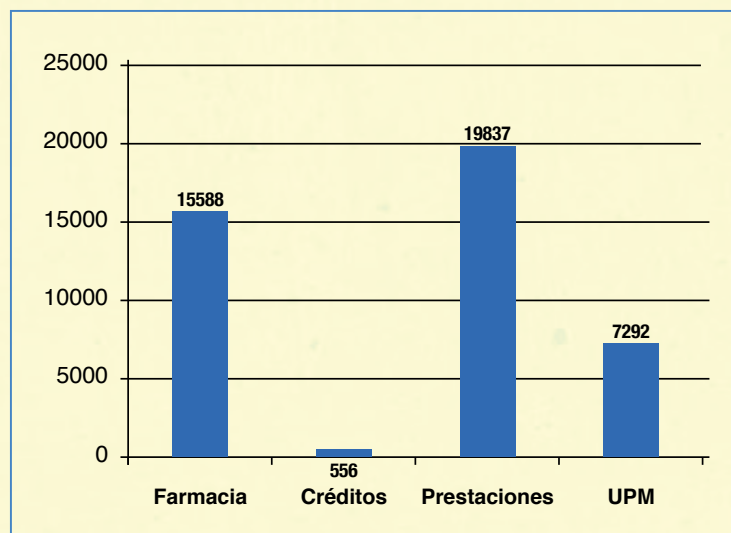
Meses	Activos		Ex – Militares	
	2015	2016	2015	2016
Enero	41	49	0	10
Febrero	23	8	6	4
Marzo	26	11	14	16
Abril	12	6	15	24
Mayo	11	5	8	14
Junio	8	19	10	9
Julio	16	24	10	15
Agosto	18	18	8	24
Septiembre	2	15	7	21
Octubre	9	4	14	9
Noviembre	6	4	11	9
Diciembre	25	15	8	9
Total	197	178	111	164

NOTIFICACIÓN DE ACUERDOS EMITIDOS POR LA JUNTA DE CALIFICACIÓN DE PRESTACIONES

Meses	2014	2015	2016
Enero	3	0	11
Febrero	1	16	3
Marzo	3	6	6
Abril	5	5	17
Mayo	4	7	15
Junio	6	10	22
Julio	5	2	9
Agosto	4	23	14
Septiembre	5	57	22
Octubre	15	29	19
Noviembre	7	17	7
Diciembre	5	28	6
Total	63	200	151

Atención al Cliente

En lo concerniente a la atención al afiliado, en el Departamento de Servicio al Cliente, ha realizado 35704 atenciones en requerimientos de prestaciones, seguro de salud, créditos y farmacia.



En referencia a los indicadores de eficiencia y eficacia, se midió el tiempo, en minutos, promedio de espera por afiliado en la atención realizada en Prestaciones, Créditos y a los grupos de atención especial; a esta evaluación se suman las encuestas de satisfacción realizada en ventanilla.

MESES	2015			2016		
	META	TIEMPO	DIFERENCIA	META	TIEMPO	DIFERENCIA
ENERO	90	53	37	90	21	69
FEBRERO	120	61	59	120	20	100
MARZO	110	168	-58	110	20	90
ABRIL	100	55	45	100	20	80
MAYO	90	41	49	90	15	75
JUNIO	80	40	40	80	16	64
JULIO	75	29	46	75	14	61
AGOSTO	70	25	45	70	20.37	19.63
SEPTIEMBRE	65	31	34	65	21.36	43.64
OCTUBRE	60	29	31	60	37.29	22.71
NOVIEMBRE	60	27	33	60	33.41	26.59
DICIEMBRE	60	26	34	60	20.31	39.69

	2015			2016		
	META	TIEMPO	DIFERENCIA	META	TIEMPO	DIFERENCIA
ENERO	30	9	21	30	10	69
FEBRERO	28	10	18	28	10	18
MARZO	26	41	15	26	10	16
ABRIL	24	26	-2	24	10	14
MAYO	22	25	-3	22	9	13
JUNIO	20	47	27	20	10	10
JULIO	18	69	51	18	13.25	4.75
AGOSTO	16	20	-4	16	13.08	2.92
SEPTIEMBRE	15	46	31	15	7.41	7.59
OCTUBRE	15	31	16	15	17.42	-2.42
NOVIEMBRE	15	44	29	15	17.45	-2.42
DICIEMBRE	15	34	19	15	12.59	2.41

Se han mejorado los tiempos promedios de espera para la atención a los afiliados en la entrega de prestaciones y servicios sociales, y, de recepción de créditos hipotecarios que otorga el Instituto. En cuanto al sector especial que se encuentra conformado por los grupos vulnerables (tercera edad, discapacitados y mujeres embarazadas) los tiempos promedios superan trece minutos adicionales de espera.

Créditos

Créditos Hipotecarios

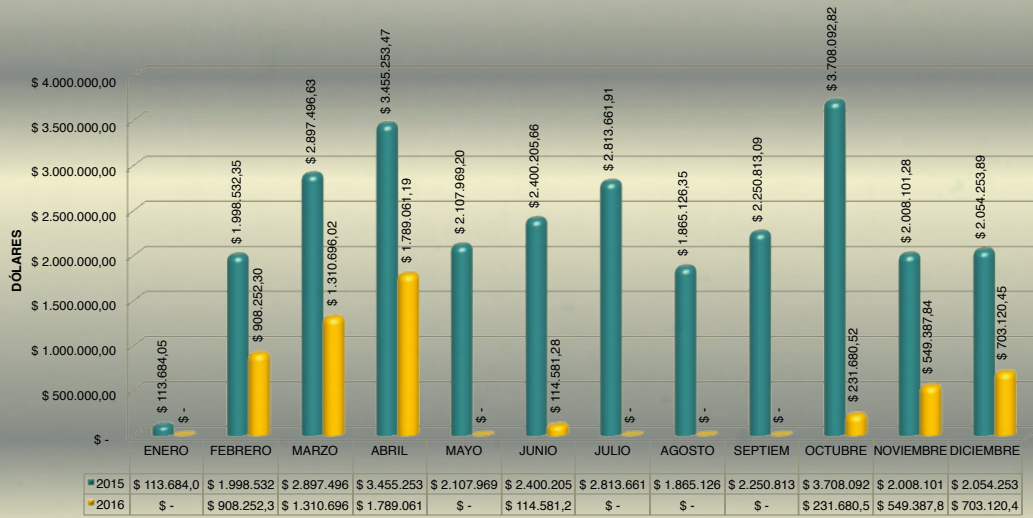
En las "Precalificaciones", durante el año 2016, se colocaron USD 5'606,779.60 en 100 operaciones, distribuidos en FONIFA VIVIENDA, OTROS FINES DE VIVIENDA y BGR.

Desde el mes de mayo se suspendió temporalmente la recepción de nuevos expedientes para créditos hipotecarios en cumplimiento a la disposición de la Comisión de Crédito mediante Resolución No.2016-099.

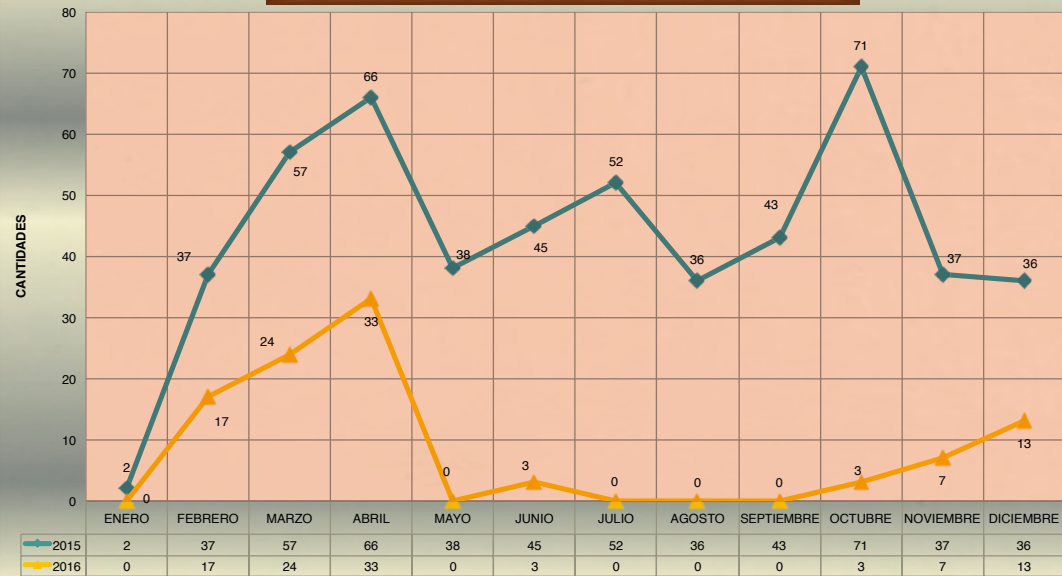
MESES	PRODUCTOS												TOTAL 2015		TOTAL 2016	
	FONIFA				OTROS FINES VIVIENDA				BGR - ISSFA							
	2015		2016		2015		2016		2015		2016		Cant.	\$	Cant.	\$
	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$				
ENERO	2	\$ 113.684,05	0	\$ -	0	\$ -	0	\$ -					2	\$ 113.684,05	0	\$ -
FEBRERO	21	\$ 1.302.123,01	11	\$ 565.617,77	16	\$ 696.409,34	6	\$ 342.634,53					37	\$ 1.998.532,35	17	\$ 908.252,30
MARZO	45	\$ 2.347.953,28	17	\$ 976.217,27	12	\$ 549.543,35	7	\$ 334.478,75					57	\$ 2.897.496,63	24	\$ 1.310.696,02
ABRIL	49	\$ 2.523.377,33	21	\$ 1.125.388,94	17	\$ 931.876,14	12	\$ 683.672,25					66	\$ 3.455.253,47	33	\$ 1.789.061,19
MAYO	29	\$ 1.773.490,40	0	\$ -	9	\$ 334.478,80	0	\$ -					38	\$ 2.107.969,20	0	\$ -
JUNIO	31	\$ 1.726.562,98	1	\$ 44.481,28	14	\$ 673.642,68	2	\$ 70.100,00					45	\$ 2.400.205,66	3	\$ 114.581,28
JULIO	44	\$ 2.439.571,81	0	\$ -	8	\$ 374.090,10	0	\$ -					52	\$ 2.813.661,91	0	\$ -
AGOSTO	25	\$ 1.353.631,88	0	\$ -	11	\$ 511.494,47	0	\$ -					36	\$ 1.865.126,35	0	\$ -
SEPTIEMBRE	32	\$ 1.662.423,09	0	\$ -	11	\$ 588.390,00	0	\$ -					43	\$ 2.250.813,09	0	\$ -
OCTUBRE	49	\$ 2.567.557,60	0	\$ -	22	\$ 1.140.535,22	0	\$ -			3	\$ 231.680,52	71	\$ 3.708.092,82	3	\$ 231.680,52
NOVIEMBRE	28	\$ 1.533.196,46	0	\$ -	9	\$ 474.904,82	0	\$ -			7	\$ 549.387,84	37	\$ 2.008.101,28	7	\$ 549.387,84
DICIEMBRE	21	\$ 1.447.005,23	9	\$ 512.166,22	15	\$ 607.248,66	1	\$ 15.000,00			3	\$ 175.954,23	36	\$ 2.054.253,89	13	\$ 703.120,45
TOTAL	376	\$ 20.790.577,12	59	\$ 3.223.871,48	144	\$ 6.882.613,58	28	\$ 1.425.885,53	0	\$ -	13	\$ 957.022,59	520	\$ 27.673.190,70	100	\$ 5.606.779,60

Elaborado por: Departamento de Crédito ISSFA REGIONAL LITORAL

PRECALIFICACIONES GRÁFICO COMPARATIVO DE LOS AÑOS 2015 Y 2016 (Dólares)



PRECALIFICACIONES GRÁFICO COMPARATIVO DE LOS AÑOS 2015 Y 2016 (Cantidades)



En el mes de noviembre, a través de la Resolución No.2016-675 y 2016-695 se autoriza el ingreso de expedientes para Créditos Hipotecarios del Fondo de Vivienda (con términos y requisitos del reglamento FONIFA).

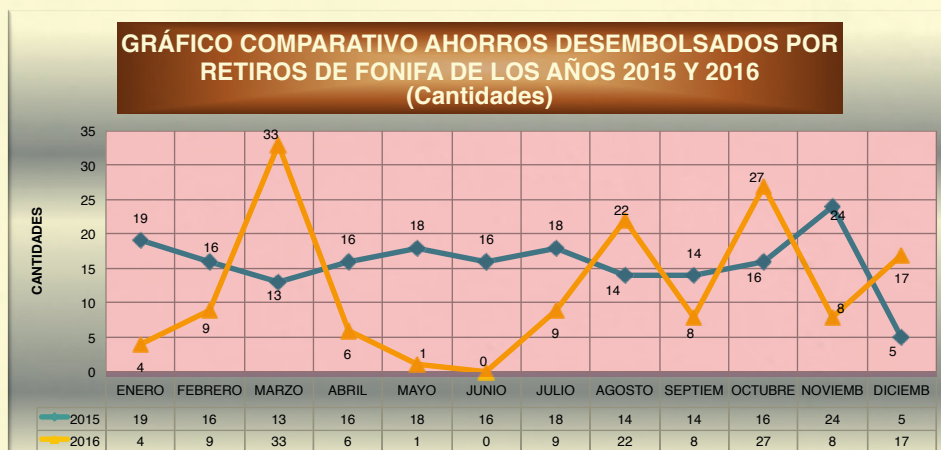
En relación a los “Desembolsos de Crédito” en los productos: FONIFA VIVIENDA, COMPLEMENTARIO DOLARIZADO y OTROS FINES DE VIVIENDA, se ejecutaron 334 operaciones de desembolsos por el monto de USD 10'544,789.65 durante el período enero a diciembre del año 2016.

MESES	PRODUCTOS												TOTAL 2015		TOTAL 2016	
	FONIFA				COMPLEMENTARIOS				OTROS FINES VIVIENDA							
	2015		2016		2015		2016		2015		2016		Cant.	\$	Cant.	\$
	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$				
ENERO	54	1.881.927,88	1	955.978,76	26	6.800,00	0	-	37	1.190.284,82	8	272.010,86	92	\$ 3.079.012,70	34	\$ 1.227.989,62
FEBRERO	55	2.408.191,95	0	1.507.895,09	46	-	0	-	30	878.936,22	24	868.831,67	85	\$ 3.287.128,17	70	\$ 2.376.726,76
MARZO	52	1.715.846,80	1	1.796.241,27	42	3.000,00	0	-	13	345.457,53	10	319.145,87	66	\$ 2.064.304,33	52	\$ 2.115.387,14
ABRIL	40	1.040.148,95	0	58.288,54	3	-	0	-	22	494.586,75	2	46.950,00	62	\$ 1.534.735,70	5	\$ 105.238,54
MAYO	51	1.987.029,81	2	753.220,07	25	12.840,08	0	-	26	577.779,41	8	227.065,65	79	\$ 2.577.649,30	33	\$ 980.285,72
JUNIO	72	2.497.309,23	0	529.481,07	17	-	1	4.600,00	25	803.708,79	4	181.545,68	97	\$ 3.301.018,02	22	\$ 715.626,75
JULIO	69	2.587.636,92	0	797.988,12	28	-	0	-	27	780.599,90	11	373.354,32	96	\$ 3.368.236,82	39	\$ 1.171.342,44
AGOSTO	61	2.032.215,22	0	544.852,89	22	-	0	-	19	585.389,65	6	196.890,34	80	\$ 2.617.604,87	28	\$ 741.743,23
SEPTIEMBRE	49	1.690.034,41	0	380.437,74	12	-	0	-	10	290.880,50	5	198.766,77	59	\$ 1.980.914,91	17	\$ 579.204,51
OCTUBRE	60	1.799.818,78	0	163.959,42	12	-	0	-	25	636.793,66	0	-	85	\$ 2.436.612,44	12	\$ 163.959,42
NOVIEMBRE	44	1.174.783,70	0	112.041,86	8	-	0	-	20	779.008,54	3	100.685,05	64	\$ 1.953.792,24	11	\$ 212.726,91
DICIEMBRE	49	1.866.306,55	0	121.557,05	9	-	0	-	13	565.603,11	2	33.001,56	62	\$ 2.431.909,66	11	\$ 154.558,61
TOTAL	656	\$22.681.250,20	4	\$ 7.721.941,88	250	\$ 22.640,08	1	\$ 4.600,00	267	\$ 7.929.028,88	83	\$ 2.818.247,77	927	\$ 30.632.919,16	334	\$ 10.544.789,65

Elaborado por: Departamento de Crédito ISSFA REGIONAL LITORAL

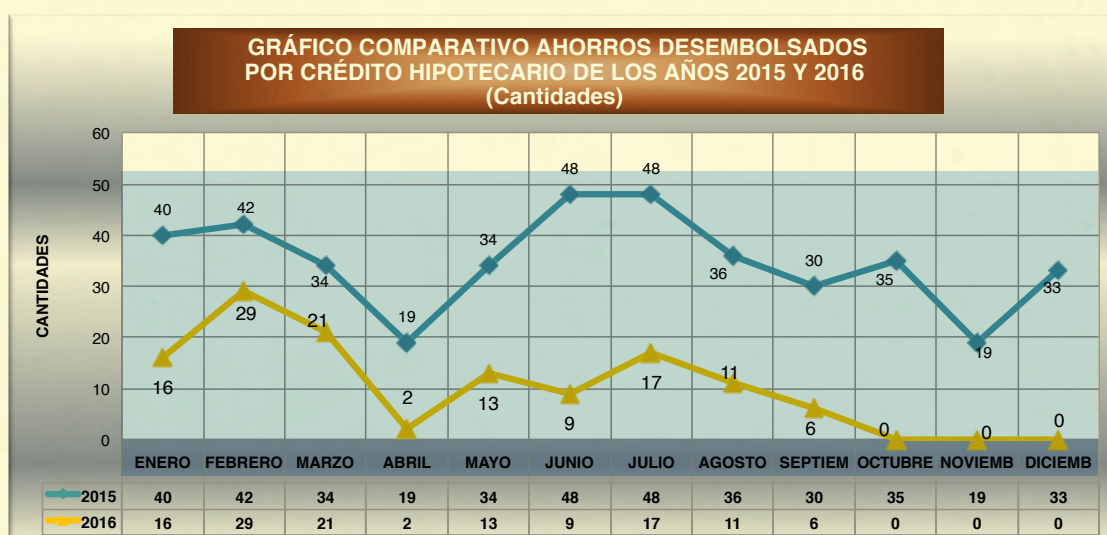
De los “Desembolsos de Ahorros” se devolvieron ahorros de FONIFA por concepto de compra o construcciones de vivienda, por un monto de USD 1'985,012.76 en 124 operaciones.

MESES	FONIFA AHORROS			
	2015		2016	
	Cant.	\$	Cant.	\$
ENERO	40	543.975,70	16	256.858,16
FEBRERO	42	680.286,60	29	443.180,88
MARZO	34	537.596,90	21	400.814,11
ABRIL	19	254.495,00	2	33.272,90
MAYO	34	536.469,95	13	190.639,40
JUNIO	48	678.201,04	9	149.827,88
JULIO	48	688.364,41	17	257.007,86
AGOSTO	36	549.554,64	11	150.485,19
SEPTIEMBRE	30	459.292,35	6	102.926,38
OCTUBRE	35	523.908,50	0	-
NOVIEMBRE	19	264.331,20	0	-
DICIEMBRE	33	515.960,54	0	-
TOTAL	418	6.232.436,83	124	1.985.012,76



De las “Devoluciones de Ahorros por Retiros” son un total de 144 afiliados quienes han retirado sus fondos de FONIFA voluntariamente alcanzando un monto de USD 1’537,425.20.

MESES	FONIFA AHORROS			
	2015		2016	
	Cant.	\$	Cant.	\$
ENERO	19	219.167,87	4	41.649,62
FEBRERO	16	146.132,21	9	95.046,04
MARZO	13	88.899,72	33	427.866,30
ABRIL	16	136.922,99	6	72.912,87
MAYO	18	197.964,71	1	13.458,85
JUNIO	16	138.174,14	0	-
JULIO	18	149.760,77	9	122.798,79
AGOSTO	14	178.102,34	22	291.559,16
SEPTIEMBRE	14	196.494,02	8	96.110,62
OCTUBRE	16	192.250,74	27	361.149,54
NOVIEMBRE	24	295.936,29	8	4.210,95
DICIEMBRE	5	61.062,82	17	10.662,46
TOTAL	189	2.000.868,62	144	1.537.425,20



Con respecto al convenio que mantiene el ISSFA con diferentes estudios jurídicos, se han realizado 348 operaciones de desembolsos por gastos de escrituración por el monto de USD 1’058,673.43.

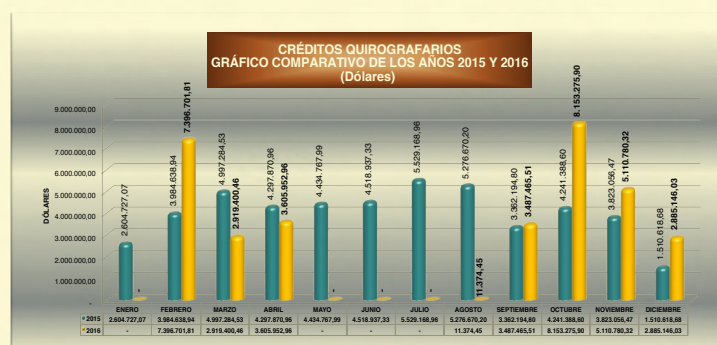
MESES	PROFORMAS				LIQUIDACIONES				AJUSTE LIQUIDACION				TOTAL			
	2015		2016		2015		2016		2015		2016		2015		2016	
	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$	Cant.	\$
ENERO	50	180.152,49	30	107.851,62	24	8.327,51	12	5.217,71	62	156.121,26	21	82.957,38	136	344.601,26	219	583.679,90
FEBRERO	4	14.085,38	0	-	13	4.865,72	33	50.182,20	62	171.102,09	50	184.629,12	79	190.053,19	191	545.784,40
MARZO	35	108.946,77	18	61.293,88	14	10.360,90	10	17.576,75	38	114.664,67	26	92.470,12	87	233.972,34	151	441.107,13
ABRIL	67	195.196,51	6	23.868,54	13	10.771,88	0	-	33	77.758,69	3	8.534,32	113	283.727,08	149	370.020,09
MAYO	42	178.792,80	23	104.482,40	27	17.456,03	5	2.069,90	44	134.728,09	16	48.296,80	113	330.976,92	173	514.001,81
JUNIO	45	157.604,32	16	53.260,07	31	33.879,91	3	7.917,36	66	199.616,56	11	40.374,17	142	391.100,79	219	631.091,52
JULIO	54	178.201,80	1	1.050,85	26	18.863,92	9	5.103,40	64	206.575,60	21	71.249,00	144	403.641,32	229	681.465,92
AGOSTO	24	89.841,08	0	-	23	9.935,48	7	1.512,65	47	143.819,47	14	42.492,86	94	243.596,03	155	429.908,36
SEPTIEMBRE	28	82.055,92	0	-	15	22.224,86	2	508,07	35	112.502,36	8	33.330,39	78	216.783,14	121	362.615,89
OCTUBRE	46	131.402,38	0	-	31	28.138,50	0	-	47	133.827,66	0	-	124	293.368,54	171	427.196,20
NOVIEMBRE	56	212.140,39	0	-	19	18.135,17	1	3.126,52	34	120.996,89	1	9.314,95	109	351.272,45	144	481.584,29
DICIEMBRE	17	64.101,64	0	-	24	30.099,55	1	2,40	41	139.732,86	0	-	82	233.934,05	123	373.666,91
TOTAL	468	1.592.521,48	94	351.807,36	260	213.059,43	83	93.216,96	573	1.711.446,20	171	613.649,11	1301	3.517.027,11	2045	5.842.122,42



Créditos Quirografarios

Desde el mes de enero a diciembre de 2016 se realizaron un total de 5.311 operaciones de crédito quirografario por un monto de USD 33'570,097.44.

Temporalmente, desde el mes de mayo hasta agosto de 2016, se suspendió temporalmente la recepción de nuevos expedientes para créditos quirografarios (Resolución No.2016-099 de la Comisión de Crédito) reiniciando el servicio en el mes de septiembre mediante la Resolución No.2016-423 y 2016-542.



Seguro de Salud

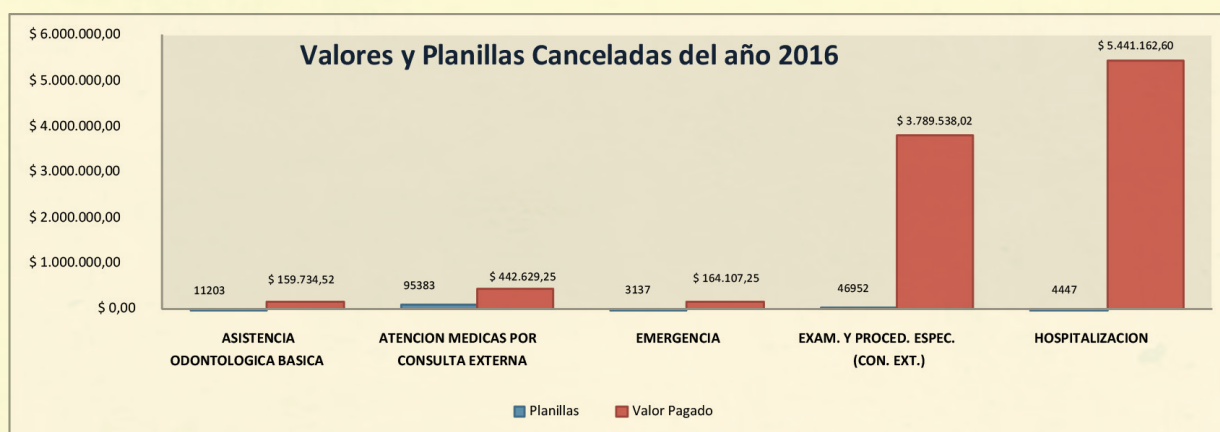
Gracias a la gestión realizada, a partir de diciembre de 2016, los afiliados y sus dependientes cuentan con el servicio de atención domiciliaria y alta temprana ofertado por la casa de salud OMNIHOSPITAL, prestador de salud que forma parte de la Red Privada Complementaria. Este servicio está dirigido a quienes son considerados pacientes de alta complejidad.

De enero a diciembre de 2016 se generó un total de 12.299 autorizaciones de cobertura de pago para la atención de nuestros afiliados en las casas de salud en convenio con el ISSFA y con las unidades de salud pertenecientes a la Red Privada Complementaria.

PLANILLAS CANCELADAS SEGURO DE SALUD REGIONAL PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2016 ISSFA REGIONAL LITORAL

Solicitud	Planillas	Valor Pagado
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA BÁSICA	11203	\$ 159.734,52
ATENCIÓN MÉDICAS POR CONSULTA EXTERNA	95383	\$ 442.629,25
EMERGENCIA	3137	\$ 164.107,25
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CON. EXT.)	46952	\$ 3.789.538,02
HOSPITALIZACIÓN	4447	\$ 5.441.162,60
TOTAL	161122	\$ 9.997.171,64

* No se encuentra habilitada la opción en el sistema UPM para determinar los casos Clínicos de salud que han sido atendidos por lo prestadores en relación a Diagnósticos Médicos cancelados por la Regional.



En el proceso de desconcentración, ésta Regional realizará los procedimientos para derivaciones, referencias, contra-referencias, atenciones por emergencias y autorizaciones para procedimientos médicos, y, el procedimiento para evaluación, calificación y adquisición de servicios de salud para la RPIS y Red Complementaria.

Bienestar Social

El departamento de Bienestar Social en el año 2016 ha logrado el 76.67% del cumplimiento del POA, el porcentaje restante se vio afectado en actividades no realizadas (Conferencias a Cuidadores no Profesionales y la Carrera 5k) por la política de austeridad.

Como parte de la planificación Operativa Anual 2016, se ejecutó programas de recreación, ocupacionales, integración y para personas con discapacidad con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la familiar militar. Además, el departamento realiza investigaciones sociales clasificadas de la siguiente manera:

PROCESO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL								
MESES	Determinar Derecho	Actualización de datos padres	Fondos de Reserva	Suspensión al FONIFA	Crédito	Otorgamiento de órtesis y prótesis	Concentrador de oxígeno	Programa REMEO
ENERO	0	0	7	0	1	1	1	1
FEBRERO	4	7	10	0	4	4	4	0
MARZO	3	3	15	1	3	3	1	1
ABRIL	0	15	9	0	8	4	4	0
MAYO	4	8	15	0	4	2	2	2
JUNIO	2	3	7	3	1	2	2	0
JULIO	6	6	7	1	2	1	0	0
AGOSTO	3	6	10	0	15	0	0	6
SEPTIEMBRE	2	4	4	0	14	2	4	0
OCTUBRE	2	8	4	1	6	0	0	2
NOVIEMBRE	3	4	2	1	1	5	0	1
DICIEMBRE	38	4	0	0	1	0	0	0
TOTAL	67	68	90	7	60	24	18	13

El proceso de servicios sociales, es un servicio orientado para las personas imposibilitadas que en razón de su enfermedad, edad, discapacidad o privación de la libertad, no pueden concurrir personalmente a realizar los siguientes trámites: (ISSFA, Bienestar Social, 2016), entre los procesos realizados están:

PROCESO DE SERVICIO SOCIAL					
MESES	Visita por investigaciones sociales	Visita a entidades públicas y privadas	Visita viviendas afectadas por el terremoto	Servicios exequiales	Atención asegurados
ENERO	5	5	0	2	307
FEBRERO	12	15	0	0	346
MARZO	12	5	0	0	436
ABRIL	19	1	0	2	98
MAYO	18	6	0	0	180
JUNIO	0	5	194	5	230
JULIO	26	5	76	3	326
AGOSTO	25	7	50	0	253
SEPTIEMBRE	27	7	51	2	279
OCTUBRE	15	5	15	1	261
NOVIEMBRE	7	8	3	0	256
DICIEMBRE	40	1	0	0	106
TOTAL	206	70	389	15	3078

El Departamento impulsa dos programas sociales:

El “Programa Integral del Adulto Mayor” comprende talleres dirigidos a todos los pensionistas y sus dependientes; el objetivo es ejecutar talleres para la promoción de la salud y lograr cambios en su estilo de vida, a través de talleres ocupacionales que permiten alcanzar una rehabilitación, recreación y ocupación del adulto mayor.

En el año 2016 se ejecutó la contratación de talleres de computación (niveles: básicos, intermedio y avanzado), en Guayaquil y Milagro, así como, en las provincias Adscritas a la Regional Litoral con un total de 390 participantes; además se ejecutó el Programa de Universidad de Mayores – Primera Promoción. El Departamento también realizó otros talleres (danza, taichí, teatro, guitarra, manualidades, belleza) por autogestión con un total de 285 participantes.

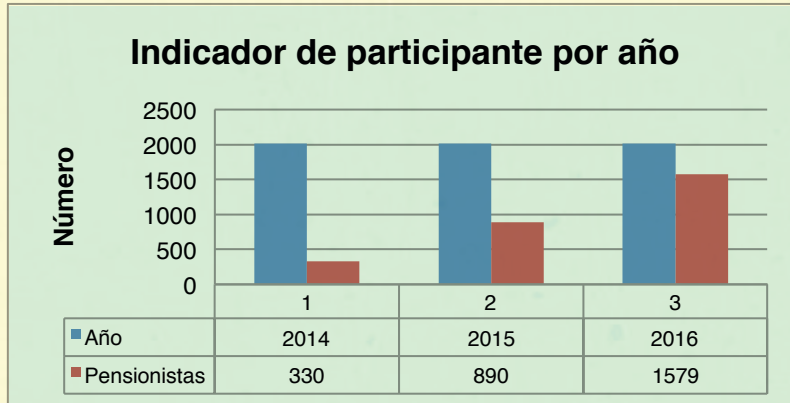
En el mismo marco, el “Programa de Discapacidades” estuvo enfocado a 60 afiliados con su respectivo dependiente con discapacidad, al ser un programa inclusivo, se desarrolló en infraestructuras adecuadas para personas con discapacidad y los instructores calificados.

La duración del programa fue de ochenta y dos días trabajados que representan ciento sesenta y cuatro horas que incluyó talleres cognitivos y de rehabilitación, además se realizó el paseo de integración de las personas con discapacidad y sus cuidadores, asistentes al Programa.

El Departamento también ejecutó los campeonatos deportivos, implementados como una estrategia para generar -en los afiliados y sus dependientes- espacios de integración social, cultural y recreativa.

Agencia	No. De Participantes	Lugar	Fecha
Guayaquil	300	Base Naval Sur - INOCAR	24 septiembre/2016
Salinas	150	Cancha de la ESMA	01 de octubre/2016
Quevedo	150	Asociación de Militares Retirados de Quevedo	08 de octubre /2016
Machala	150	Grupo de Artillería N1 "Bolívar"	15 de octubre/ 2016
Manta	150	Club de Aerotécnicos de la FAE	29 de octubre/2016

La comparación de la gestión refleja que el año 2016 se alcanzó la mayor participación de pensionistas en las actividades que ha realizado el departamento de Bienestar Social, contando con 1579 pensionistas. Así se puede evidenciar en el siguiente gráfico:



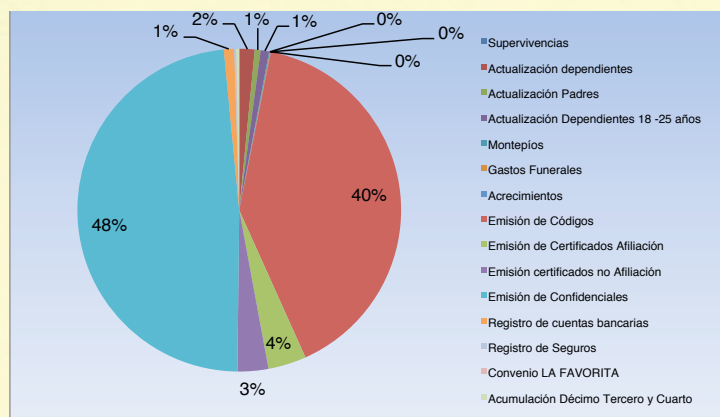
Agencias Adscritas a la Regional Litoral

Provincia Santa Elena, Agencia Salinas:

Para el año 2016, se registraron 11596 atenciones referentes a Seguros Previsionales, de las cuales el 48% corresponde a la emisión de confidentiales (5600), el 40% emisión de hojas familiares, siendo estos dos trámites los más relevantes en esta categoría.

Con menores porcentajes el 4% actualización de padres e ingreso de dependientes.

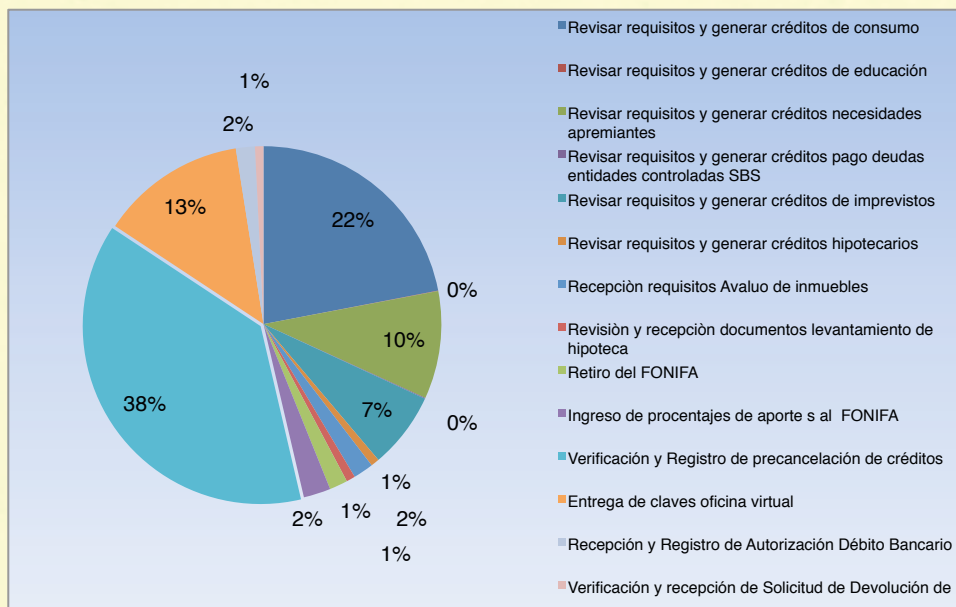
SEGUROS PREVISIONALES	2016
Supervivencias	5
Actualización dependientes	173
Actualización Padres	68
Actualización Dependientes 18 -25 años	97
Montepíos	11
Gastos Funerales	8
Acrecimientos	2
Emisión de Códigos	4656
Emisión de Certificados Afiliación	442
Emisión certificados no Afiliación	357
Emisión de Confidenciales	5600
Registro de cuentas bancarias	120
Registro de Seguros	10
Convenio LA FAVORITA	12
Acumulación Décimo Tercero y Cuarto	35
TOTAL SEGUROS PREVISIONALES	11596



Fuente: Reporte de gestión de Agencias, año 2016

En actividades relacionadas a los servicios de créditos, se registraron 2725 atenciones, de las cuales, el 38% corresponde a abonos a créditos o pre cancelaciones; en lo relacionado al ingreso de créditos, se registra el 22% de créditos de Consumo. La Agencia ISSFA - Salinas, ha generado un total de 1058 créditos quirografarios.

CRÉDITOS	TOTAL
Revisar requisitos y generar créditos de consumo	599
Revisar requisitos y generar créditos de educación	1
Revisar requisitos y generar créditos necesidades apremiantes	267
Revisar requisitos y generar créditos pago deudas entidades controladas SBS	2
Revisar requisitos y generar créditos de imprevistos	189
Revisar requisitos y generar créditos hipotecarios	21
Recepción requisitos Avalúo de inmuebles	50
Revisión y recepción documentos levantamiento de hipoteca	22
Retiro del FONIFA	45
Ingreso de porcentajes de aportes al FONIFA	67
Verificación y Registro de pre cancelación de créditos	1034
Entrega de claves oficina virtual	360
Recepción y Registro de Autorización Débito Bancario	47
Verificación y recepción de Solicitud de Devolución de valores descontados indebidamente	21
TOTAL	2725



Fuente: Reporte de gestión de Agencias, año 2016

En relación a las actividades del Seguro de la Salud, se registraron 652 atenciones, el 67% corresponde a afiliados que retiran medicina crónica, la cual es tramitada en esta Agencia para su renovación, alcanzando el 27%.

Provincia Manabí, Agencia Manta:

Durante el periodo 2016, se atendió alrededor de 8.178 personas entre las distintas prestaciones y servicios sociales que otorga el Instituto a sus afiliados. En el siguiente gráfico se detalla la evolución de las atenciones realizadas, reflejando mayor afluencia de afiliados en el mes de Agosto, con 1.524 personas atendidas.



AÑO	MESES	Prestaciones y servicios sociales
2016	Ene	555
	Feb	844
	Mar	525
	Abr	519
	May	525
	Jun	502
	Jul	463
	Ago	1.524
	Sep	744
	Oct	911
	Nov	595
	Dic	478

Gracias al otorgamiento de claves, en Manta, se ha identificado un incremento de ingreso de trámites realizados en línea. La Agencia ISSFA-MANTA, ha entregado alrededor de 549 claves.

En actividades relacionadas a los servicios de créditos, se registraron 899 créditos Quirografarios, de los cuales, en mayor proporción se tramitan los P.Q. de Consumo.

En relación a las actividades del Seguro de la Salud, se registraron 429 atenciones, correspondientes a afiliados que retiran medicina crónica.

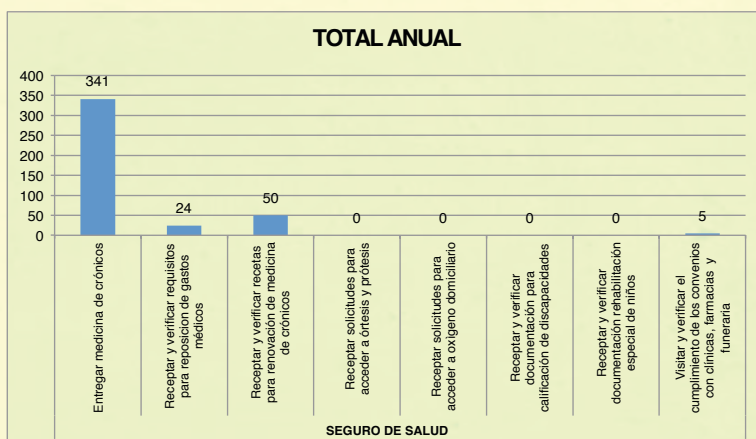
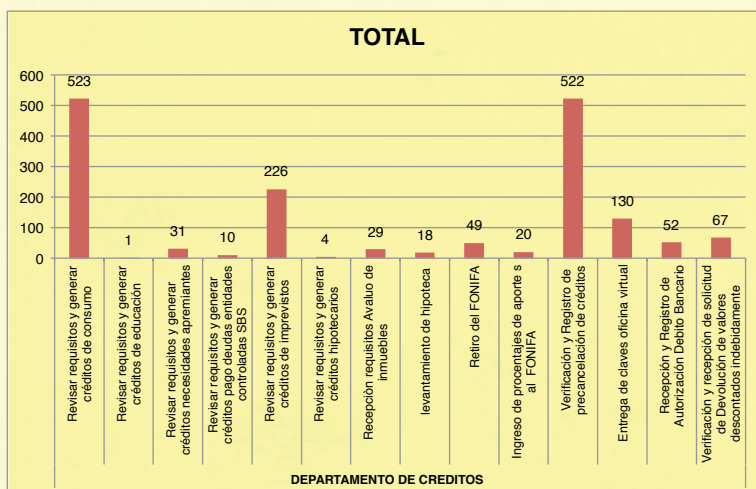
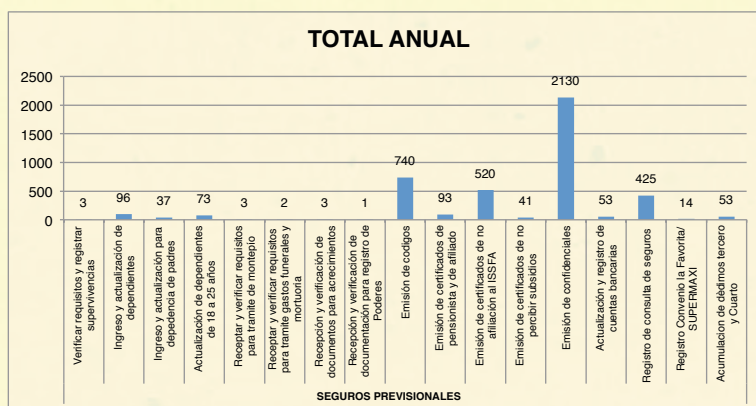
PRESTACIONES MÉDICAS	Año 2016
Entrega medicinas crónicas	429
Reposición gastos médicos	46
Recetas para renovación de medicina crónica.	63
Verificación convenios con clínicas, farmacias, funerarias	3
TOTAL	541

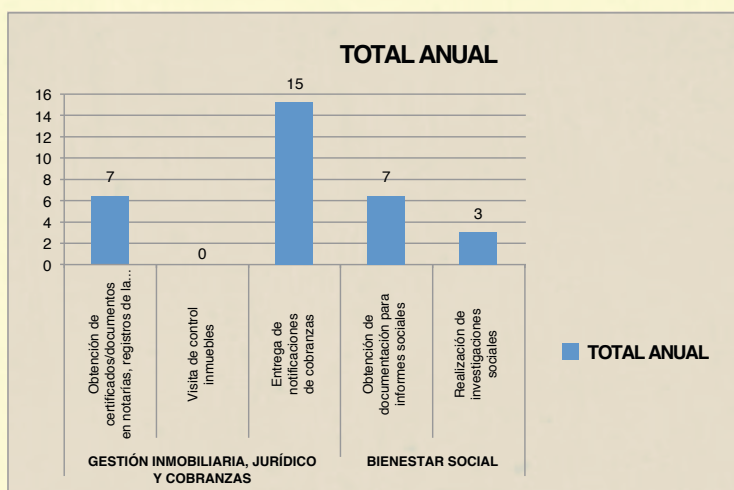
Fuente: ISSFA-MANTA.

Provincia Los Ríos, Agencia Quevedo:

Gracias a la gestión de esta Regional, actualmente la Agencia Quevedo brinda sus servicios a la población militar de la zona en nuevas y remodeladas instalaciones; permitiendo entregar un servicio eficaz, eficiente y con calidez.

En este periodo se alcanzó un total de 6421 operaciones en atenciones de Seguros Previsionales, Créditos, Seguro de Salud, Bienestar Social, Gestión Inmobiliaria y Jurídico, según se detalla a continuación:

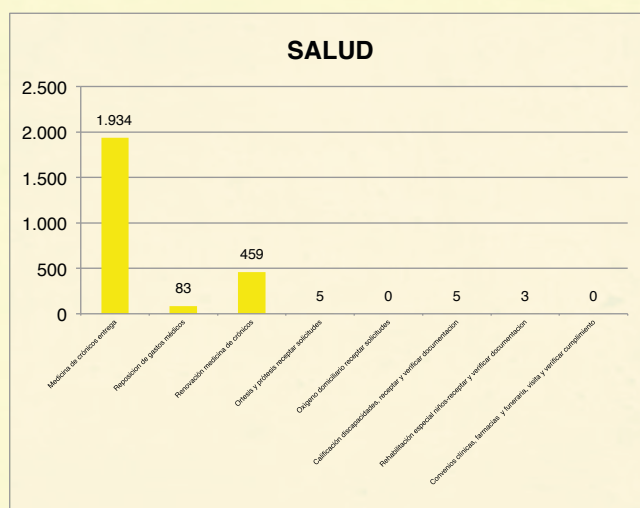
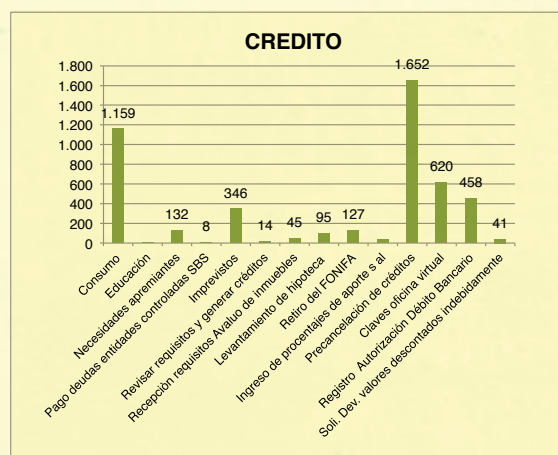
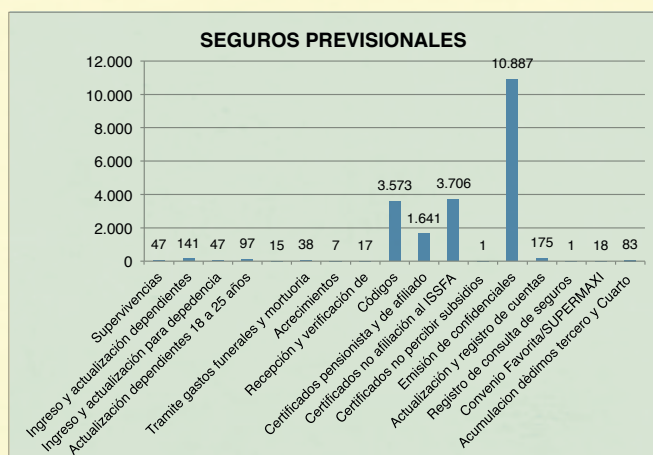




Provincia El Oro, Agencia Machala:

En el mes de febrero del año 2016, se brinda atención desde nuevas y confortables instalaciones que responden a la necesidad de la población militar.

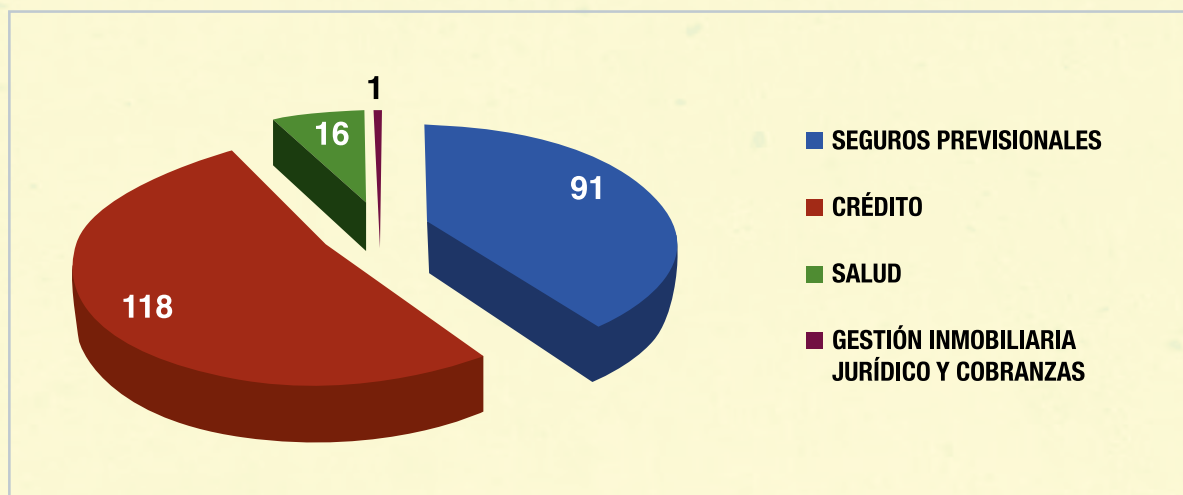
En ese sentido, en lo correspondiente a las atenciones en ventanilla por seguros previsionales se realizaron 10.887 operaciones por concepto de entrega de confidenciales; siendo esta actividad la de mayor demanda, seguida de las precalificaciones del servicio de créditos con 1.652 operaciones.



Provincia Galápagos, Agencia San Cristóbal:

La gestión de la Agencia San Cristóbal se orientada a satisfacer, en forma oportuna, las necesidades de los afiliados a través de las prestaciones y servicios del ISSFA; brindando facilidad a los usuarios en el territorio, evitando el desplazamiento hacia el continente para realizar sus trámites.

En ese marco, se realizaron 118 operaciones por concepto de créditos, siendo las atenciones con mayor porcentaje de requerimientos, seguida de las prestaciones del seguro ISSFA.



- Gestión de Agencias y Atención al Cliente

Las Agencias del ISSFA brindan el apoyo adecuado mediante la solución oportuna de las necesidades de los afiliados, pensionistas, dependientes y derechohabientes en la ciudad de Quito y a nivel nacional, es a nivel nacional acercando al conglomerado militar activo y pasivo y a sus familias las principales prestaciones y servicios; conscientes y solidarios con la naturaleza de la profesión.

Actualmente contamos con 27 agencias repartidas por todo el territorio nacional, ubicadas en las principales ciudades de cada provincia, 19 se encuentran administradas y controladas por la Matriz y 8 por la Regional Litoral.

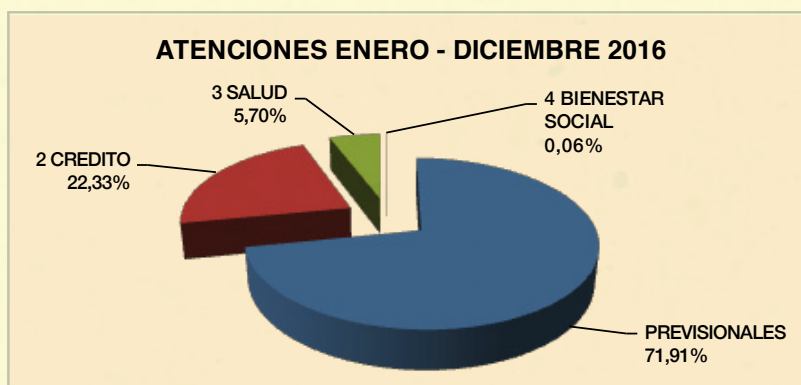
CONTROL Y ADMINIST.	PROVINCIAS	UBICACIÓN	PERSONAL			# AGENCIAS
			JEFE DE AGENCIA	TEC. SERVICIO AL CLIENTE	TOTAL PERSONAL	
MATRIZ	PICHINCHA	QUITO-ZONA NORTE	1 SP	9 SP	10	4
		QUITO - ZONA SUR	1 SP	1 MILITAR	4	
				2 SP		
		RUMIÑAHUI- ZONA SANGOLQUI	1 SP	1 MILITAR	2	
	QUITO - CENTRO NORTE HE-1	2 SP	-----	2		
	CARCHI	TULCAN	1 SP	-----	1	15
	IMBABURA	IBARRA	1 SP	-----	1	
	COTOPAXI	LATACUNGA	1 SP	2 MILITARES	3	
	TUNGURAHUA	AMBATO	1 SP	-----	1	
	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	1 SP	2 MILITARES	3	
	AZUAY	CUENCA	1 SP	1 MILITAR	2	
	LOJA	LOJA	1 SP	1 MILITAR	2	
	SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO	1 MILITAR	1 MILITAR	2	
	ESMERALDAS	ESMERALDAS	1 SP	2 MILITARES	3	
	SUCUMBIOS	LAGO AGRIO	1 SP	1 MILITAR	2	
	FRANCISCO DE ORELLANA	COCA	-----	1 MILITAR	1	
	PASTAZA	PUYO	1 SP	1 MILITAR	2	
	NAPO	TENA	1 SP	1 MILITAR	2	
	MORONA SANTIAGO	MACAS	1 SP	1 MILITAR	2	
ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA	1 SP	1 MILITAR	1		
REGIONAL LITORAL	MANABI	MANTA	1 SP	1 MILITAR	2	5
	SANTA ELENA	SALINAS	1 SP	1 MILITAR	2	
	LOS RIOS	QUEVEDO	1 SP	1 MILITAR	2	
	EL ORO	MACHALA	1 SP	3 MILITARES	4	
	GALAPAGOS	SAN CRISTOBAL	1 MILITAR	-----	1	
	GUAYAS	GUAYAQUIL - ZONA NORTE	1 SP	1 MILITAR	2	3
		GUAYAQUIL - ZONA CENTRO	1 MILITAR	4 SP	5	
GUAYAQUIL - ZONA SUR		1 SP	1 MILITAR	2		
TOTAL					52	27

La gestión de las Agencias del ISSFA a nivel nacional se registra de acuerdo a las actividades enmarcadas en los principales ejes de prestaciones y servicios.

1	SEGUROS PREVISIONALES
1.1	Verificar requisitos y registrar supervivencias
1.2	Ingreso y actualización de dependientes
1.3	Ingreso y actualización para dependencia de padres
1.4	Actualización de dependientes de 18 a 25 años
1.5	Receptar y verificar requisitos para trámite de montepío
1.6	Receptar y verificar requisitos para trámite gastos funerales y mortuoria
1.7	Recepción y verificación de documentos para acrecimientos
1.8	Recepción y verificación de documentación para registro de Poderes
1.9	Emisión de códigos
1.10	Emisión de certificados de pensionista y de afiliado
1.11	Emisión de certificados de no afiliación al ISSFA
1.12	Emisión de certificados de no percibir subsidios
1.13	Emisión de confidenciales
1.14	Actualización y registro de cuentas bancarias
1.15	Registro de consulta de seguros
1.16	Registro Convenio la Favorita/SUPERMAXI
1.17	Acumulación de dédimos tercero y Cuarto
2	CREDITO
2.1	Revisar requisitos y generar créditos de consumo
2.2	Revisar requisitos y generar créditos de educación
2.3	Revisar requisitos y generar créditos necesidades apremiantes
2.4	Revisar requisitos y generar créditos pago deudas entidades controladas SBS
2.5	Revisar requisitos y generar créditos de imprevistos
2.6	Revisar requisitos y generar créditos hipotecarios
2.7	Recepción requisitos Avaluo de inmuebles
2.8	Revisión y recepción documentos levantamiento de hipoteca
2.9	Retiro del FONIFA
2.10	Ingreso de porcentajes de aportes al FONIFA
2.11	Verificación y Registro de precancelación de créditos
2.12	Entrega de claves oficina virtual
3	SALUD
3.1	Entregar medicina de crónicos
3.2	Receptar y verificar requisitos para reposición de gastos médicos
3.3	Receptar y verificar recetas para renovación de medicina de crónicos
3.4	Receptar solicitudes para acceder a órtesis y prótesis
3.5	Receptar solicitudes para acceder a oxígeno domiciliario
3.6	Receptar y verificar documentación para calificación de discapacidades
3.7	Receptar y verificar documentación rehabilitación especial de niños
3.8	Visitar y verificar el cumplimiento de los convenios con clínicas, farmacias y funeraria
4	BIENESTAR SOCIAL
4.1	Obtención de documentación para informes sociales
4.2	Realización de investigaciones sociales

Durante el periodo enero – diciembre de 2016 se brindaron prestaciones y servicios sociales a un total de 279.061 afiliados, pensionistas, dependientes y derechohabientes.

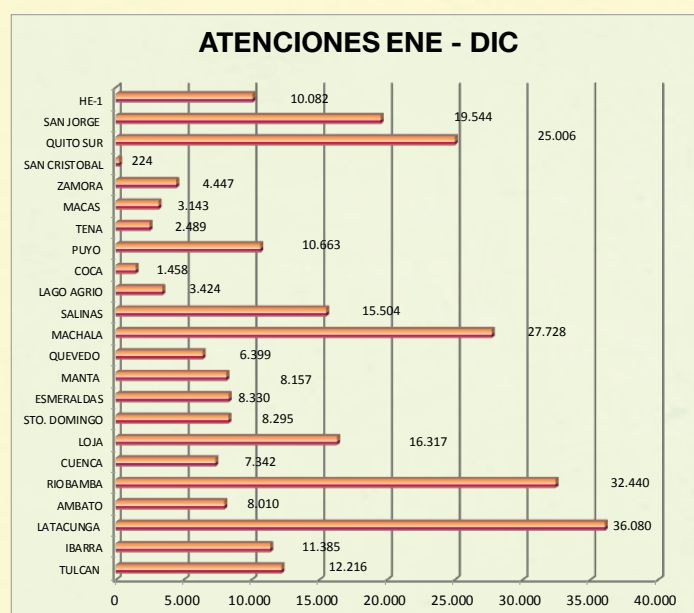
1	SEGUROS PREVISIONALES	200.671
2	CREDITO	62.317
3	SALUD	15.902
4	BIENESTAR SOCIAL	171
	TOTAL ANUAL	279.061



Las prestaciones de seguros previsionales ascienden a un total de 200.671, que corresponde al 71.91% del total de atenciones.

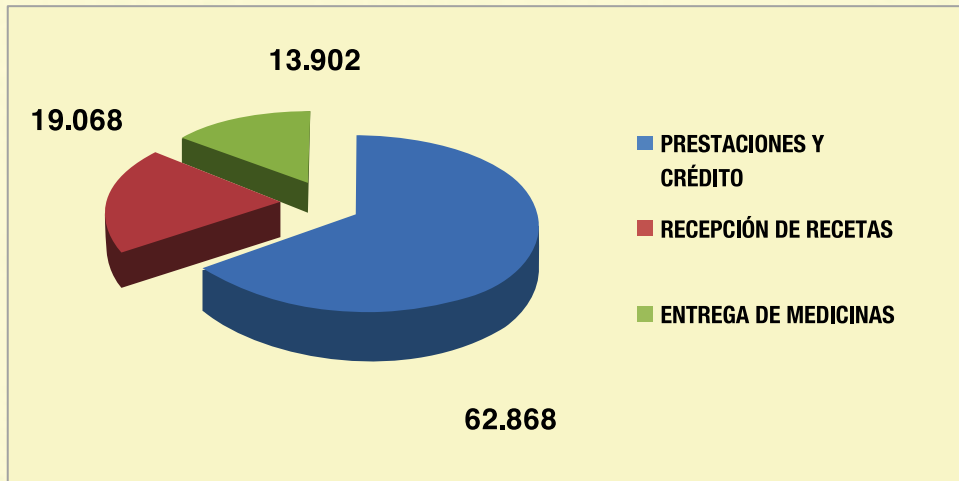
Se ha gestionado créditos, brindado atención en servicios de salud y de bienestar social a 62.317, 15.902 y 171 afiliados, pensionistas, dependientes y derechohabientes respectivamente, que suman el 28,09% del total de atenciones durante el año 2016.

A continuación se presenta el detalle del total de atenciones por agencia en el periodo enero – diciembre de 2016



Las 6 Agencias con mayor afluencia durante este periodo son: Latacunga, Riobamba, Machala, Quito Sur, San Jorge y Loja.

La Agencia Matriz ubicada al norte de la ciudad de Quito es la de mayor afluencia a nivel nacional, durante el año 2016 se atendieron a un total de 95.838

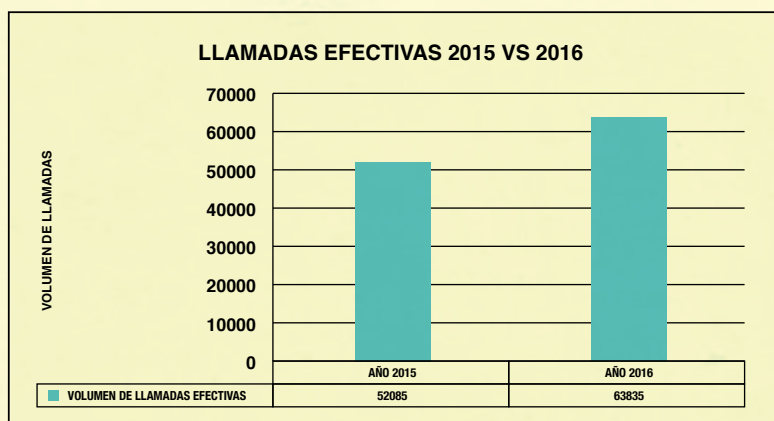


- Contac Center

El Contact Center del ISSFA permite atender llamadas telefónicas, correos electrónicos, comunicaciones online, mediante un sistema de administración y gestión de los diferentes canales y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el afiliado y el operador.

Actualmente El ISSFA cuenta con un moderno contact center propio, con 4 operados que laboran en horario extendido de 07:45 a 18:00

En el año 2016 el porcentaje de atenciones telefónicas brindada a nuestros afiliados en la línea 1700-000-400 correspondiente a consultas de prestaciones y servicios se evidenció un importante incremento a contabilizadas en el 2015.



Durante el año 2016 se atendió y solventó los requerimiento de 438.734 afiliados, pensionistas, dependientes y derechohabientes de forma presencial y telefónica.

Capítulo 3

GESTIÓN DE CONTROL GUBERNAMENTAL



*"La honradez en el ISSFA es la insignia;
La virtud del ahorro un ejemplo;
En la Patria específico Templo;
Donde impera el precepto de Dios"*

Agapito

A. Informes realizados por los organismos de control durante el 2016.

EXÁMENES ESPECIALES

Ord.	No. de examen	NOMBRE DEL EXAMEN
1	No. DAI-AI-0119-2016 Of. ISSFA-AI-2016-0068-OF 02/MAY/2016	Examen especial al proceso de descuento del 40% de las pensiones al personal de servicio pasivo que laboran en relación de dependencia, período 02 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2013
2	No. DAI-AI-0121-2016 Of. ISSFA-AI-2016-0067-OF 02/MAY/2016	Examen especial al proceso de pago de atenciones médicas, proporcionadas por las unidades prestadoras de salud militares a los asegurados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, período 02 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2014
3	No. DAI-AI-0304-2016 Of. ISSFA-AI-2016-0088-OF 30/MAY/2016	Examen especial a los procesos precontractual, contractual, ejecución; y, liquidación de las adquisiciones de bienes y servicios, período 02 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014.
4	No. DAI-AI-0267-2016 Of. ISSFA-AI-2016-0089-OF 30/MAY/2016	Examen especial a los procesos precontractual contractual y de ejecución de los servicios de consultoría, período 02 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2013
5	No. DADSySS-0012-2016 Of. 09630-DADSySS	Examen especial a las transferencias realizadas por el estado ecuatoriano por concepto de aporte patrona, así como su distribución y uso, período 01 enero de 2009 al 31 agosto de 2014
6	No. DAI-AI-0857-2016 Of. ISSFA-AI-2016-0149-OF 30/AGO/2016	Examen especial al proceso de adquisición, manejo, custodia y entrega de medicamentos en las bodegas del ISSFA, período 02 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014
7	No. DAI-AI-1025-2016 Of. ISSFA-AI-2016-0176-OF 10/OCT/2016	Examen especial a las fases del ciclo presupuestario a cargo de la Dirección Económico Financiera actual Dirección Financiera, Unidad de Planificación y demás unidades relacionadas, período 01 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015
8	No. DAI-AI-1080-2016 Of. ISSFA-AI-2016-0189-OF 27/OCT/2016	Examen al proceso precontractual, contractual, ejecución, liquidación de los contratos de adquisición de bienes y servicios; registro, utilización y destino de la Regional Litoral Guayas, período desde el 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015
9	No. DAI-AI-1115-2016 OF. ISSFA-AI-2016-0191-F 31/OCT/2016	Examen especial a la solicitud, autorización, liquidación y pago de viáticos movilización, subsistencias y alimentación, período 02 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014
10	No. DADSySS-0076-2016 Of. 33815-FAFSySS	Examen especial a los traspasos de inmuebles realizados a favor del ISSFA, período 01 de enero de 2013 al 30 de abril de 2016
11	No. DADSySS-0049-2016 Of. 33814-DADSySS	Examen especial a los procesos precontractual, contractual, ejecución y uso del contrato suscrito el 8 de mayo de 2009 entre HOLDINGDINE y la compañía NEXT LEVEL desarrollo empresarial S.A., período 01 de febrero de 2009 al 31 de marzo de 2014
12	No. DAI-AI-1158-2016 Of. ISSFA-AI-2016-0226-of	Examen especial a la presentación de los informes de rendición de cuentas del año 2014 período 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014
13	No. DADSySS-0042-2016 OF. 33816-DADSySS	Informe General al proceso de supervivencia de los pensionistas del ISSFA y a la recuperación de cobros indebidos de los beneficiarios, período 02 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014
14	DAPAYF-0007-216 OF. 11023-DAPAYF	Examen especial al proceso de compra venta de terrenos ubicados en el parque Los Samanes de la ciudad de Guayaquil, entre el ISSFA y el Ministerio del Ambiente en el Ministerio del Ambiente y entidades relacionadas, período 1 de enero de 2010 al 31 de enero de 2016

Fuente: Prosecretaría del Consejo Directivo del ISSFA

I. EXÁMENES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS 2016

Ord.	No. OFICIO	NOMBRE DEL EXAMEN
1	OF. SB-INSS-2016-0429-O 29/JUL/2016	Verificar la aplicación del Catálogo de Cuentas Resolución SB-2014-0823
2	OF. SB-INSS-2016-0587-O 31/OCT/2016	Auditoría a los Estados Financieros del Fondo de Vivienda, Corte desde enero 2015 a junio 2016.

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO A
LOS PROCESOS DEL ISSFA EJECUTADOS EN EL 2016

ORD.	PROCESO	Nro. DE RECOMENDACIONES	CUMPLIMIENTO
1	PROCESO PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL, EJECUCIÓN, LIQUIDACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS; REGISTRO, UTILIZACIÓN Y DESTINO DE LA REGIONAL LITORAL GUAYAS"	10	100%
2	PROCESO PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL, EJECUCIÓN, LIQUIDACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS; REGISTRO, UTILIZACIÓN Y DESTINO DE LA REGIONAL LITORAL GUAYAS"	8	100%
3	PROCESO PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL, EJECUCIÓN, LIQUIDACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS; REGISTRO, UTILIZACIÓN Y DESTINO DE LA REGIONAL LITORAL GUAYAS"	1	70%
4	EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE DESCUENTO DEL 40% DE LAS PENSIONES AL PERSONAL DE SERVICIO PASIVO QUE LABORAN EN RELACION DE DEPENDENCIA	3	100%
5	EXAMEN ESPECIAL A LAS FASES DEL CICLO PRESUPUESTARIO A CARGO DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA ACTUAL DIRECCIÓN FINANCIERA, UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DEMÁS UNIDADES RELACIONADAS	2	95%
6	EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE PAGO DE ATENCIONES MÉDICAS, PROPORCIONADAS POR LAS UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD MILITARES A LOS ASEGURADOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS	4	100%
7	EXAMEN ESPECIAL A LOS PROCESOS PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL, EJECUCIÓN; Y, LIQUIDACIÓN DE LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	3	100%
		2	0%
8	EXAMEN ESPECIAL A LOS PROCESOS PRECONTRACTUAL CONTRACTUAL Y DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA	3	0%
9	EXAMEN ESPECIAL A LA PRESENTACIÓN DE LOS INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL AÑO 2014, CONFORME LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 11 DE LA LEY ORGÁNICA DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL ISSFA,	1	100%
10	EXAMEN ESPECIAL "AL PROCESO DE SUPERVIVENCIA DE LOS PENSIONISTAS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DEL ESTADO; Y, A LA RECUPERACIÓN DE COBROS INDEBIDOS DE LOS BENEFICIARIOS"	2	100%
		1	50%
11	EXAMEN ESPECIAL A LAS TRANSFERENCIAS REALIZADAS POR EL ESTADO ECUATORIANO POR CONCEPTO DE APORTE PATRONA, ASÍ COMO SU DISTRIBUCIÓN Y USO	1	100%
12	EXAMEN ESPECIAL A LA SOLICITUD, AUTORIZACIÓN, LIQUIDACIÓN Y PAGO DE VIÁTICOS MOVILIZACIÓN, SUBSISTENCIAS Y ALIMENTACIÓN	2	100%
		2	0%

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS A LOS PROCESOS DEL
ISSFA EJECUTADOS EN EL 2016

ORD.	PROCESO	Nro. DE RECOMENDACIONES	CUMPLIMIENTO
1	AUDITORIA: "Verificación a la aplicación de Catálogo Único de Cuentas Resolución No. SB-2014-0823"	9	100%
		1	80%
2	AUDITORIA: "ESTADOS FINANCIEROS DEL FONDO DE VIVIENDA"	3	100%
		2	50%

B. Auditoría Interna

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 14 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 32 de su Reglamento, la Dirección de Auditoría Interna, mantiene dependencia técnica y administrativa de la Contraloría General del Estado.

La misión de la Dirección de Auditoría Interna, es supervisar y controlar los procesos de auditoría a las operaciones y actividades del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, a través de la ejecución exámenes, controles, verificaciones físicas, documentales y/o informáticas, con la finalidad de validar que la operatividad de la institución, se ajuste a las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes y mejores prácticas; a fin de fortalecer el control interno económico, financiero y administrativo, asesorar a la autoridades, niveles directivos y servidores de la institución en materia de control para agregar valor y mejorar las operaciones, a través de la realización de exámenes especiales, verificaciones preliminares, controles vehiculares, evaluaciones de los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y riesgos, que permitan el logro de los objetivos institucionales, para lo que en el 2016, se efectuaron las siguientes acciones de control:

N°	Descripción	Periodo Examinado	
		Desde	Hasta
1	Controles vehiculares (6 operativos en feriados y 7 controles concurrentes)	2016-01-01	2016-12-31
2	Verificación preliminar a la contratación de seguros de los bienes muebles muebles e inmuebles, maquinaria, vehículos, equipos y otros, de propiedad del ISSFA Matriz y Regional Litoral Guayas	2015-01-01	2016-03-31
3	Al proceso precontractual, contractual, ejecución, liquidación de los contratos de adquisición de bienes y servicios; registro, utilización y destino en la Regional Litoral Guayas	2014-01-01	2015-12-31
4	A las fases del ciclo presupuestario a cargo de la Dirección Económica Financiera actual Dirección Financiera, Unidad de Planificación y demás unidades administrativas relacionadas	2011-01-01	2015-12-31
5	A los procesos precontractual, contractual, ejecución, liquidación de los contratos de adquisición de bienes y servicios; registro, utilización y destino, en la Matriz, Unidad de Logística y demás unidades administrativas relacionadas	2015-01-01	2015-12-31
6	A la formulación, ejecución y liquidación del proyecto denominado "Implementación de la campaña de vacunación masiva contra el virus de papiloma humano (VPH) mediante el uso de la vacuna tetravalente, dirigida a las hijas e hijos de 9 a 14 años de edad del personal militar en servicio activo y pasivo de Fuerzas Armadas", en la Dirección del Seguro de Salud y demás unidades administrativas relacionadas	2014-01-01	2015-12-31
7	A la administración, registro y utilización de bienes muebles a cargo de la Coordinación Administrativa Financiera y demás unidades administrativas relacionadas	2014-01-01	2016-06-30
8	A la formulación, ejecución y liquidación del proyecto denominado "Implementación del nuevo reglamento del seguro de enfermedad y maternidad del ISSFA (Apoyo en la capacidad operativa DSS)", que incluye el proceso de contratación LBS-ISSFA-015-SCT-14, en la Dirección del Seguro de Salud y demás unidades administrativas relacionadas	2013-06-01	2016-06-30



Gestión Institucional 2016



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS



*"Hacer Patria es entrega sublime,
Y honrarla con amor es lo más grande
Que el ISSFA nos enseña con su ejemplo,
De verdadera fe en sus ideales".*

Beatriz Gómez

